

Marja-Liisa Laurinmaa

TYÖHYVINVOINNIN EDISTÄMINEN VANHUSTEN KOTIPALVELUSSA

Opinnäytetyö
Sosionomi amk


Helmikuu 2011




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Opinnäytetyön päivämäärä 3.2.2011	
Tekijä(t) Marja-Liisa Laurinmaa		Koulutusohjelma ja suuntautuminen Sosionomi (AMK)	
Nimeke Työhyvinvoinnin edistäminen vanhusten kotipalvelussa			
Tiivistelmä <p>Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää työhyvinvointiin liittyviä asioita vanhusten kotipalvelussa kotipalvelutyöntekijöiden näkökulmasta. Keskeisempiä asioita olivat tiimien ilmapiiri, johtaminen/omat vaikutusmahdollisuudet.</p> <p>Tutkimuksen kohteena oli erään Itä-Suomen kaupungin 26 kotipalvelutyöntekijää. Tämä tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen. Aineisto kerättiin kyselylomakkeella, joka koostui avoimista kysymyksistä. Kyselyyn vastasi 22 henkilöä.</p> <p>Tulosten mukaan hoitajat eivät olleet tyytyväisiä vaikutusmahdollisuuteen työssään. Hoitajat kokivat, että tiimien ilmapiiri ei ole hyvä. Vastaajat odottavat, että tiimien välillä yhteistyö saataisiin toimimaan. Tiimeissä tulisi hoitajien mielestä luoda avoin ja positiivinen ilmapiiri, jossa jokainen työntekijä saa ilmaista mielipiteensä.</p> <p>Hoitajat eivät olleet tyytyväisiä tuen saantiin esimieheltä. Hoitajat odottavat saavansa henkistä tukea. Vastaajien mielestä esimiehellä tulisi olla aikaa keskustella hoitajien kanssa ja kysellä hoitajien jaksamisesta. Hoitajat eivät olleet tyytyväisiä palautteen saamiseen esimieheltä. Esimiehen tulisi antaa positiivista että negatiivista palautetta sekä palautetta millainen on työntekijänä sekä myös rakentavaa palautetta. Palautetta tulisi antaa säännöllisesti.</p> <p>Tulevaisuudessa hoitajilla on mahdollisuus vaikuttaa omaan ja tiimin työhön ja kehittämiskeskustelujen kautta edistää työhyvinvointia.</p>			
Asiasanat (avainsanat) Työhyvinvointi, johtaminen, vanhustyö kotipalvelussa			
Sivumäärä 42 sivua + 2 liitettä	Kieli Suomi	URN	
Huomautus (huomautukset liitteistä)			
Ohjaavan opettajan nimi Leila Pihlaja		Opinnäytetyön toimeksiantaja	

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis 3rd February 2011	
Author(s) Marja-Liisa Laurinmaa		Degree programme and option Bachelor of social services	
Name of the bachelor's thesis The development of working welfare in the home service of the elderly			
Abstract <p>The purpose of this study is to describe the development of working welfare in the home service the way home service employees see it. The target of the study are the home service employees of one city in Eastern Finland.</p> <p>The method of the study was qualitative method. The material was gathered by a questionnaire which consisted of open questions. 22 persons answered the inquiry. According to the results nurses weren't satisfied with their chances to influence.</p> <p>The nurses experienced that the atmosphere of the teams is not good. The cooperation between teams should be made such as that it works properly. In the teams should be made an open and positive atmosphere where every employee can say his/her own opinion. The nurses weren't satisfied with the support from their superiors.</p> <p>Mental support was desired. Superiors should have time to discuss with their workers and ask how they cope. The nurses would like to get feedback. For example what kind of workers they are and also constructive feedback. It should be given regularly.</p> <p>In the future nurses have the possibility to have an effect on their work and the work of the team and develop work welfare through development discussions.</p>			
Subject headings, (keywords) working welfare, management, home service of the elderly			
Pages 42 pages + 2 appendix	Language Finnish	URN	
Remarks, notes on appendices			
Tutor Leila Pihlaja		Bachelor's thesis assigned by	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	TYÖHYVINVOINTI.....	2
2.1	Työhyvinvoinnin käsite	2
2.2	Aikaisemmat tutkimukset	4
2.2.1	Työn organisointi ja työhyvinvointi.....	4
2.2.2	Mahdollisuudet työyhteisön ilmapiirin parantamiseen.....	5
2.2.3	Hoitohenkilökunnan työtyytyväisyys ja voimavaroja vahvistava johtamistyyli	6
3	JOHTAMINEN	6
3.1	Esimiestyö ja johtaminen.....	6
3.2	Yhteistyötä tukeva ilmapiiri työyhteisössä.....	8
3.3	Tiimityö	11
3.3.1	Tiimit työntekijän näkökulmasta	12
3.3.2	Tiimin ilmapiiri	13
3.4	Palautteen antaminen ja vastaanottaminen	15
4	VANHUSTYÖ KOTIPALVELUSSA.....	16
4.1	Vanhustyö käsite ja vanhustyön tehtävät.....	16
4.2	Kotipalvelun toiminnan tavoite	18
4.3	Kotipalvelutyö	20
4.4	Voimaantumisen tukeminen	21
5	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	23
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	24
6.1	Tutkimusaineiston keruu	24
6.2	Tutkimusaineiston analysointi	26
7	TUTKIMUSTULOKSET	26
7.1	Taustatiedot.....	27
7.2	Työhyvinvointi	27
7.3	Työilmapiiri	29
7.4	Esimiestyö ja johtaminen.....	30
7.5	Työn kuormittavuus.....	31
8	POHDINTA	32

8.1	Tutkimustulosten tarkastelu.....	32
8.1.1	Työhyvinvointi.....	32
8.1.2	Työilmapiiri	33
8.1.3	Esimiestyö ja johtaminen.....	34
8.1.4	Työn kuormittavuus	35
8.2	Luotettavuus	35
8.3	Eettisyys.....	36
8.4	Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet	38
	LÄHTEET	40

LIITE/LIITTEET

- 1 Yksisivuinen liite
- 2 Monisivuinen liite

1 JOHDANTO

Työntekijöiden pysyminen vanhuspalveluissa mahdollisimman pitkään on tärkeää palveluiden turvaamiseksi. Vanhusten hoidossa ongelma tulee olemaan erityisen vaikea, samanaikaisesti kun palvelujen tarve kasvaa ja työ käy yhä vaativammaksi toiminnan kohdentuessa entistä huonokuntoisemmille vanhuksille, sillä työvoiman keski-ikä nousee, eläkkeelle siirtyvien työntekijöiden määrä kasvaa nopeasti ja nuoria työntekijöitä on vaikea saada alalle. Ikääntyvien työntekijöiden pitäminen työelämässä on työpolitiikan keskeinen tavoite, sillä väestönrakenteen muutoksen myötä vanhusväestön määrä kasvaa ja työikäisten määrä vähenee suhteellisesti. Vanhuspalveluissa työntekijöiden ikääntymisen huomioon ottaminen on erityisen tärkeää, sillä työ on fyysisesti kuormittavaa apuvälineiden ja työtilojen ergonomian kehittamisestä huolimatta. Työ vaatii tekijältään psyykkistä ja sosiaalista jaksamista, vaikka on myös palkitsevaa. (Haapakorpi ym. 2008, 11.)

Työhyvinvointi puhuttaa yhä enemmän. Monilla työpaikoilla on panostettu työhyvinvointiin, mutta usein vastuu hyvinvoinnin kehittämisestä on siirretty työterveyshuololle tai henkilöstöosastolle. Kumminkin ovat työhyvinvoinnin asiantuntijoita, mutta vastuu työhyvinvoinnista ja sen kehittämisestä on oltava siellä, missä työkin tehdään. Kysehan on työn tekemisen puitteiden kehittämisestä sellaiseksi, että ihmiset voivat onnistua ja saavuttaa mahdollisimman hyvän tuloksen. Vastuu on siis yhtä lailla työn johdolla eli yrityksen johdolla kuin jokaisella ihmisellään itsellään. (Ojala 2003, 7.)

Tässä opinnäytetyössä on tarkoitus selvittää työhyvinvointia vanhusten kotipalvelussa työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimus on hyvin ajankohtainen, koska vanhusväestön määrä kasvaa ja työikäisten määrä vähenee. Pirskasen (2003, 7) tutkimuksen mukaan henkilökunnan ikääntyminen ja mahdollinen tuleva kilpailu osaavasta henkilökunnasta nostaa henkilöstön työhyvinvoinnin tärkeäksi kehittämisalueeksi sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä. Hyvien työolojen oletetaan edistävän työssä pysymistä, parantavan tuottavuutta ja muodostavan tärkeän kilpailutekijän.

Selvitän myös, kuinka kotipalvelutyöntekijät kokevat johtamisen ja mikä merkitys tiimien ilmapiirillä on työhyvinvoinnille. Tutkimuksen kohteena on erään Itä-Suomen kaupungin 26 kotipalvelutyöntekijää.

Tavoitteena on, että opinnäytetyön pohjalta työyhteisössä voitaisiin tehdä suunnitelma siitä, miten työhyvinvointia kehitetään ja edistetään.

2 TYÖHYVINVOINTI

2.1 Työhyvinvoinnin käsite

Työhyvinvointi käsitteenä rajautuu työn maailmaan. Yksinkertaisimmillaan työhyvinvointi voitaisiin määritellä: ihminen voi hyvin, viihtyy työssään sekä tekee sitä mielellään. Työhyvinvointi ei pysy samanlaisena koko työuran ajan, vaan se vaihtelee useita kertoja työuran aikana. Työhyvinvoinnista voidaankin sanoa sen olevan enemmän prosessi kuin lopputulos. (Salmenpera.com 2010.)

Työterveyslaitoksen työsuojelusanaston (2006) mukaan työhyvinvoinnilla tarkoitetaan työntekijän fyysistä ja psyykkistä olotilaa, joka perustuu työn, työympäristön ja vapaaajan sopivaan kokonaisuuteen. Määritelmän mukaan ammattitaito ja työn hallinta ovat tärkeimmät työhyvinvointia edistävät tekijät. Työelämä tutkimuksissa on viime aikoina nostettu esille työn mielekkyyden merkitys työhyvinvoinnin kokemukselle. Työtä tekeviltä kannattaakin kysyä, mikä vie tai tuo mielekkyyttä juuri heidän työssään.

Otala & Ahonen (2003) ovat tutkineet kirjassaan työhyvinvointi tuloksentehtäjänä. Työhyvinvointi tuloksentehtäjänä osoittaa, miten työhyvinvointi vaikuttaa yrityksen kilpailukykyyn. Lainaukset kuvaavat työhyvinvointia. Työ on tärkeä elämän hyvinvointitehtäjä. Työhyvinvointi tarkoittaa työyhteisöä, joka tarjoaa haasteita ja mahdollisuuksia, turvallisuutta ja yhteisöllisyyttä, onnistumisia ja kehitysmahdollisuuksia.

”Työhyvinvointi on sitä, että aamulla on kiva tulla töihin.” ”Työhyvinvointi on sitä, että saa onnistua ja olla ylpeä työstään.” ”Työhyvinvointi on sitä, että saa jatkuvasti uusia haasteita ja voi oppia uutta.” ”Työhyvinvointi on sitä, että tuntee tekevänsä merkittävää työtä ja kokee olevansa arvostettu.” ”Työhyvinvointi on sitä, että ihmiset jaksavat ja viihtyvät työssä kauemmin ja että työpaikan henkilökustannukset pysyvät kurissa.” (Otala ym. 2003, 19.)

Edellä olevat ovat usein toistuvia ihmisten kuvauksia työhyvinvoinnista. Työhyvinvoinnin kannalta on tärkeintä se, miten ihmiset kokevat olonsa työpäivän aikana. Ota-

la (2003) kysyy tutkimuksessaan. Menevätkö kaikki voimavarat siihen, että yrittää selvittää työpaikalla, jossa on epämiellyttävää olla ja tunnelma on kireä ja epävarma? Ovatko vallitsevina tunteina pelko ja turhautuminen siihen, kun entiset taidot eivät enää riitä? Työhyvinvointi tarkoittaa toisaalta jokaisen yksilön hyvinvointia eli henkilökohtaista tunnetta ja viretilaa. Toisaalta se tarkoittaa koko työyhteisön yhteistä viireystilaa. Työhyvinvointi on ennen kaikkea ihmisten ja työyhteisön jatkuvaa kehittämistä sellaiseksi, että jokaisella on mahdollisuus olla mukana onnistumassa ja kokea työn iloa. Positiivisuus, sitoutuminen ja innostus tarttuvat. Koko työyhteisöön syntyy lisää energiaa. Energialla luodaan menestystä. Lisäksi työhyvinvointi tarkoittaa yhdelle ihmiselle yhtä ja toiselle toista; yksi arvostaa turvallisuutta ja toinen vapautta. Yhdessä työyhteisössä on tärkeää säännöllisesti valvoa ihmisten terveyttä, toisessa taas on paljon tärkeämpää vaalia ihmisten innostusta ja tarkkailla jatkuvasti työyhteisön ilmapiirin kehitystä. Kun työ on monelle yhä suurempi ja keskeisempi osa elämää, on entistä tärkeämpää tarkastella työhyvinvoinnissakin ihmistä kokonaisuutena. (Ojala ym. 2003, 19 – 20.)

Työ ei lopu ja heidän on jaksettava, jotka ovat työelämässä mukana. Vesterinen (2006) kysyy tutkimuksessaan. Mistä saadaan voimaa? Työhyvinvointi on kokonaisvaltainen kokemus. Siihen kuuluvat tyytyväisyys ja myönteinen perusasenne elämään ja työhön, aktiivisuus sekä oman itsensä hyväksyminen. Hyvinvoinnin tärkeä perusta on työ, joka vastaa työntekijän tavoitteita ja ammatillisia kykyjä. Tyytyväinen työntekijä on motivoitunut ja sitoutunut työhönsä. Yksi uusi jo tunnetuksi tullut työhyvinvointia kuvaava käsite on ”engagement”, joka Jari Hakanen (2002) on suomentanut työn imuksi. Työ imu-käsitteen mukaan olennaista työhyvinvoinnissa ovat kokemukset vireydestä, työhön syventymisestä sekä sitoutumisesta työhön. Tutkimuksen mukaan työn imu nähdään voimavarana, joka on myönteisessä yhteydessä terveyteen. Työtyytyväisyys, työsitoutuneisuus ja työn imu kuvastavat työntekijän myönteistä suhdetta työhön, jota ilmentää työn kokeminen mielekkääksi sekä siihen panostaminen. Työn imu kuvaa työhyvinvointia positiivisena tilana, jota luonnehtivat tarmokkuus, omistautuminen ja työhön uppoutuminen. Se mahdollisti työhyvinvoinnin aikaisempaa monipuolisemman tarkastelun: niin pahoinvoinninkin hyvinvoinninkin näkökulmat. (Vesterinen ym. 2006, 7-8.)

Rauramon kirjassa (2008, 29-35) esitellään työhyvinvoinnin portaat. Kun perusta on kunnossa, voi sen päälle rakentaa yhä enemmän. Pohjana on **psykologiset tarpeet**

(terveydenhuolto, ruoka, liikunta, lepo, palautuminen, vapaa-aika). Toisella portaalla on **turvallisuuden tarve** (työyhteisö, työympäristö, ergonomia, työjärjestelyt, palkkaus, työn pysyvyys). Kolmannella portaalla on **liittymisen tarpeet** (ryhmiä, tiimejä, johtamista, esimiestyötä sekä organisaation me-henkeä). Rauramon hyvinvoinnin neljäs porras käsittelee **arvostuksen tarvetta** (arvot, kulttuuri, strategia, tavoitteet, mitaaminen, palkitseminen, palautejärjestelmät ja kehityskeskustelut). Viidennellä portaalla on **itsensä toteuttamisen tarve** (oppimisen ja osaamisen hallinta, urakehitys ja suunnittelu, metakognitiiviset taidot sekä luovuus) ovat asioita, joita työhyvinvoinnin korkein aste pitää sisällään. Rauramon hyvinvoinnin portaat on hyvin samantapainen Abraham Maslow'n psykologisen teorian, tarvehierarkian kanssa. Siinä alimman tason tarpeet ovat ihmisen fysiologiset perustarpeet. Fyysinen hyvinvointi on työhyvinvoinnin perusta.

2.2 Aikaisemmat tutkimukset

Työssä jaksamista ja työhyvinvointia on tutkittu melko paljon. Varsinaisia tutkimuksia työhyvinvoinnista kotipalvelussa löytyi hyvin vähän. Kirjallisuutta aiheesta löytyi jonkin verran. Monipuolista aineistoa aiheesta on saatavilla. Kotipalvelusta ja kotipalvelutyöntekijöistä tutkimustietoa on vähän. Yleensä olemassa olevien tutkimusten tutkimusotos käsittää usean eri ammattiryhmän edustajia tai tutkimuksen lähtökohtina ovat ikään, sukupuoleen tai koulutukseen liittyvät asiat.

2.2.1 Työn organisointi ja työhyvinvointi

Haapakorven & Haapolan (2008) tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa tietoa vanhus-ten kotihoidon organisoinnista ja siihen liittyen työntekijöiden työhyvinvoinnista. Työhyvinvoinnin ulottuvuuksia olivat tässä tutkimuksessa työn tyydyttävyys suhteessa sisältöön ja luonteeseen, tiimityön toimivuus ja ilmapiiri sekä fyysinen ja henkinen jaksaminen. Esimiestyötä ja johtamista tarkasteltiin sekä työn organisoinnin että työhyvinvoinnin yhteydessä.

Asiakaskunnan huonokuntoistumiseen liittyi ko. tutkimuksen ammattitaidon vaatimusten muutoksia. Kotihoidossa korostui sairaanhoidollinen työ. Tiimityömalli toimi varsin hyvin, mikäli kriteeriksi asetetaan tiimin yhteinen vastuu asiakkaista ja töistä. Työntekijät neuvoivat ja auttoivat toisiaan; jaettu vastuu ja apu oli tiimin työskentely-

tapa. Kaikki tiimin työntekijät tiesivät asiakkaista olennaiset asiat ja tavoitteena oli joustavuus eli kyky ottaa vastuu kaikista asiakkaista. Huonosti toimiva ryhmädynamiikka heikensi tiimien toimivuutta. Kotihoidon työntekijöiden arvio työhyvinvoinnistaan ankkuroitui kahteen ulottuvuuteen: työn sisällölliseen palkitsevuuteen ja toisaalta työn kuormittavuuteen. Kotihoidon kaltaisessa työvaltaisessa työssä resursointi on tärkeä kysymys, sillä asiakkaiden päivittäiset tarpeet eivät jousta.

2.2.2 Mahdollisuudet työyhteisön ilmapiirin parantamiseen

Nakarin (2003) väitöstutkimuksen mukaan työn kuormittavuuden helpottaminen ei vähennä stressiä ja sairauspoissaoloja, ellei samalla huolehdita siitä, että työntekijä voi kokea työnsä kehittäväksi. Myös esimiehen tuki työilmapiirin kehittämisessä koettiin tärkeäksi. Nakari tutki työilmapiirin yhteyttä työntekijöiden hyvinvointiin sosiaali- ja terveyspalveluja antavassa organisaatiossa. Hän määritteli työilmapiirin työntekijöiden työympäristöä koskeviksi havainnoiksi ja hyvinvointia selvitettiin stressin kokemisen ja sairauspoissaolojen avulla.

Nakari (2003) toteaa väitöstutkimuksessaan, että työntekijän ikä ei ollut yhtä selkeästi yhteydessä hyvinvointiin kuin työntekijän työvuodet nykyisissä tehtävissä. Kokeneimmilla työntekijöillä stressiä aiheuttavien ilmapiiritekijöiden määrä oli kasvanut ja hyvinvointia edistävän työn todettiin täyttävän ”henkisempiä” työn kehittävyteen, haasteellisuuteen ja tasavertaisuuteen liittyviä tarpeita. Esimiehen kehittämisaktiivisuus oli tärkeä. Ilmapiirikyselyn hyötyyn kielteisesti suhtautuneiden esimiesten työyhteisössä kehittämisprosessi oli toteutunut vajavaisemmin ja ilmapiiri- ja hyvinvointiongelmia oli enemmän kuin kyselyyn myönteisesti suhtautuneiden esimiesten työyhteisössä. Huono ilmapiiri oli parantunut tai stressi vähentynyt, mikäli työyhteisön kehittämistä oli toteutettu. Työyhteisön huono ilmapiiri saattoi myös parantua, vaikka epäedulliset työn kuormittavuus ja palkitseminen eivät muuttuneet lainkaan. Ilmapiirin muutos mahdollistui esim. työyhteisön vuorovaikutusta, esimiestoimintaa ja työn kehittävyttä parantamalla. Kehittämisprosessia toteuttaneissa työyhteisöissä myös koettiin sen vaikuttaneen työyhteisön toimintaan mm. lisäämällä keskustelua työyhteisön yhteisistä asioista.

2.2.3 Hoitohenkilökunnan työtyytyväisyys ja voimavaroja vahvistava johtamistyyli

Pirskasen (2002) pro gradu tarkoituksena oli kuvata ja selittää hoitajien työtyytyväisyyden ja hoitotyön johtajan voimavaroja vahvistavan johtamistyylin yhteyksiä kotihoidossa hoitajien arvioimana. Tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeella neljän sosiaali- ja terveyskeskuksen kotihoidossa työskentelevältä hoitajilta.

Kotihoidon hoitajat olivat erittäin tyytyväisiä siihen tukeen ja kannustukseen hoitotyön johtajalta. Parhaiten hoitotyön johtaja kannusti hoitajia keskinäiseen yhteistyöhön ja itsensä ammatilliseen kehittämiseen. Vastaajat kertoivat, että henkinen tuki ei ollut riittävää. Tiedon saamiseen hoitajat olivat kohtalaisen tyytyväisiä. Tiedon antaminen työhön liittyvistä asioista hoitotyön johtaja voi tukea ja lisätä hoitajien kykyä tehdä työssään päätöksiä itsenäisesti, kykyä ottaa vastuuta omasta työstään sekä omien mielipiteiden esilletuomista työyhteisössä. Hoitotyön johtajan antamaan palautteeseen, johon kotihoidon hoitajat eivät olleet tyytyväisiä. Vähiten hoitajat arvioivat saavansa palautetta siitä, miten heidän taitonsa ja kykynsä vastasivat heidän työtehtäviään. Rakentavan palautteen saaminen hoitotyön johtajalta ei ollut myöskään riittävä. Hyvä, joustava tiimityö lisää heidän tyytyväisyyttä työhön. Hoitotyön johtajakin ovat osanneet tukea hoitajia keskinäiseen ryhmätyöskentelyyn ja näin vahvistaneet hoitajien voimavaroja.

3 JOHTAMINEN

3.1 Esimiestyö ja johtaminen

Johtajuus määritellään useimmiten toiminnaksi tai prosessiksi, jolla johtaja saa organisaation jäsenet (yksilöt ja ryhmät) toimimaan yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Se sisältää suunnittelua, organisointia, vaikuttamista, kontrollointia, ongelmaratkaisua ja päätöksentekoa. Viitalan (2003, 13) mukaan johtajuutta voidaan tarkastella nykyään kolmen ulottuvuuden kautta. Esimiehen haasteena on huolehtia siitä, että

- asiat tapahtuvat ja toiminta sujuu (kohteena ovat asiat)
- ihmiset osaavat, haluavat ja jaksavat tehdä työtä (kohteena on ihminen)

- osaaminen uusiutuu ja toiminta kehittyy koko ajan (kohteena on muutos).

Hyvältä esimieheltä odotetaan ammattitaitoa ja toimialan tuntemusta, mutta nämä eivät vielä riitä. Hyvää johtamista on pyritty kauan selittämään johtajan henkilökohtaisten ominaisuuksien kautta. Jotkut lahjakkuudet ja asenteet toki helpottavat esimiehenä toimimista. Tällaisia ovat määrätietoisuus, energisyys, hyvät sosiaaliset taidot sekä yksilöiden kanssa että ryhmissä, kokonaisuuksien hallinta, suhtautuminen haasteisiin ja erilaisuuteen, joustavuus, kyky arvioida omaa toimintaa ja uudistua. (Piili 2006, 13 – 15.)

Johtamisella Juutin (2002, 18-21) mukaan on jokseenkin suora yhteys työyhteisön ihmissuhteisiin ja ilmapiiriin. Johtamisen kautta jäsentyvät myös työhön ja työympäristöön liittyvät tekijät. Johtaminen on kaikkien näiden seikkojen kannalta merkittävä ainakin sikäli, että johtamisen kautta niihin voidaan vaikuttaa ja niitä voidaan pyrkiä kehittämään. Johtamista on varsin monenlaista. Kuitenkin vain hyvä ihmisten johtaminen luo työyhteisöön hyvän ilmapiirin ja terveyttä edistävän toimintatavan. Ihmisten johtaminen pyrkii myös kehittämään toimintoja henkilöstön osallistumisen kautta. Yleisperiaatteena hyvälle ja henkilöstön hyvinvointia tukevalle johtamiselle on, että esimies keskustelee ihmisten kanssa ja ottaa huomioon ihmisten mielipiteet. Esimiehen keskeisimpiä tehtäviä luoda organisaatioon vahva toimintakulttuuri, joka antaa selkeitä ohjeita siitä, miten arjen tulisi toimia. Esimiehen tehtävänä on luoda yhdessä ihmisten kanssa selkeä mielikuva yhdessä toimimisen perustaksi.

Johtajuuden määritelmiä on lukemattomia. Sitä on tarkasteltu ryhmäprosessina, persoonallisuutena, mukautumisena, vaikuttamisena, käyttäytymismuotoina, suostutteluna, valtasuhteena, välineenä tavoitteen saavuttamiseen, vuorovaikutuksen seurauksena, eriytyneenä roolina, rakenteen alullepanona ja lukuisina näiden määritelmien yhdistelminä. Menestyksekkään johtamisen yhtenä tärkeänä kriteerinä on pidetty vaikuttamista henkilöstön motivaatioon ja työasenteisiin, kuten sitoutumiseen ja työtyytyväisyyteen. Johtajan tulee olla sekä ihmissuhdesuuntautunut ja osoittaa herkkyyttä alaisten tunteita ja ideoita kohtaan, että tehtäväsuuntautunut ja aloitteellinen organisaation toiminnan rakenteiden kehittämisessä ja ylläpitämisessä. Muutossuuntautunut johtaja luo mahdollisuudet onnistuneelle muutokselle. Muutosta johtaessaan hän motivoi ihmisiä luomalla visioita tulevasta, valtuuttamalla alaisiaan pyrkimään kohti ta-

voitteita ja energisoimalla heitä. Muutossuuntautuneelle johtamiselle on tärkeää kyky tulkita todellisuutta ja muuntaa alaisten uskomuksia, arvoja ja asenteita. Valtuuttamalla muutossuuntautunut johtaja vahvistaa alaistensa sisäistä motivaatiota, ja se vahvistaa heidän suuntautumistaan työrooliinsa. Valtuuttaminen luo pohjan yksilön kokemukselle merkityksellisyydestä, omasta pätevyydestä, itsemääräämisestä ja vaikuttamisesta. (Kinnunen ym. 2005, 315-316.)

Hyvään esimiestoimintaan Mankan (2007, 51-53) mukaan liittyy kaksi ulottuvuutta. Ihmisten johtaminen on alaisten kuuntelemista, oikeudenmukaista kohtelua ja luottamuksen rakentamista. Suorituksen johtaminen puolestaan edustaa niin sanottua asiajohtamisen ulottuvuutta eli tavoitteiden asettamista, ohjaamista ja neuvontaa sekä palautteen antamista työsuorituksista. Työn mielekkääksi kokeminen edellyttää lisäksi osaamisen käyttömahdollisuuksia, tehtävien hahmottamista kokonaisuudesta ja työn merkityksellisyyttä. Työn motivoivuuteen vaikuttavat myös työn vastuullisuus ja työstä saatava palaute. Työllä tulee olla myös kannustearvo, mikä tarkoittaa työn sisällön monipuolisuutta ja uuden oppimismahdollisuuksia. Työn tulee tarjota ulkoisia palkkioita kuten työstä saatava rahallista korvausta ja etenemismahdollisuuksia. Myös aineettomin palkkioin kuten kiitoksella voidaan vaikuttaa työn hallinnan tunteeseen.

3.2 Yhteistyötä tukeva ilmapiiri työyhteisössä

Juuti (1988, 29, 51-57) määrittää työilmapiirin kokonaisuudeksi, joka muodostuu organisaation ja työryhmän ilmapiireistä ja esimiehen johtamistyylistä. Ilmapiirin liittyviksi ominaisuuksiksi Juuti mainitsee muun muassa avoimuuden, mielipiteiden ilmaisumahdollisuuden, ristiriitojen esiintymisen, keskinäisen luottamuksen ja yhteisymmärryksen.

Juuti (1989, 246-247) laajentaa työilmapiirin kokonaisuuden sisältävän lisäksi yksilöiden työasenteet. Työasenteilla tarkoitetaan henkilön suhtautumista työhönsä ja työolosuhteisiin. Työhön liittyviin asenteisiin sisältyy ilmapiiriä lähellä oleva käsite, työtyytyväisyys.

Juutin (1989, 21-22) mukaan tarkoitetaan henkilön työhön asennoitumiseen vaikuttavien seikkojen yhteistulosta. Työtyytyväisyys on työn henkilössä herättämä emotio-

naalinen reaktio. Työtyytyväisyyteen vaikuttavat useat eri tekijät, kuten työn sisältö, työmäärä, työryhmä, esimiehet ja kyseiselle organisaatiolle tyypilliset toimintatavat.

Juuti (1991, 120, 161-162) määrittelee ilmapiirin tarkoittavan ihmisten organisaation-
sa toiminnasta muodostamien mielikuvien summaa. Mielikuvat syntyvät havainnoista
sekä johtopäätöksistä, joita yksilöt tekevät organisaationsa sosiaalisen, psyykkisen ja
fyysisen työympäristön laadusta, mikä on arvostettua, sallittua, kiellettyä, toivottua,
palkitsevaa ja rangaistavaa. Lisäksi ilmapiiriä voidaan kuvata pääosin tiedollisina ja
tunnetason ilmiöinä.

Forssin (2004, 10) mukaan työpaikan hyvä ilmapiiri helpottaa työn tekemistä ja työ-
paineita, toisaalta huono ilmapiiri työpaikalla on kuormituksen lähde. Organisaation
hyvä ilmapiiri ja esimiehen hyvä johtamistyyli perustuvat yrityksen yhteisiin arvoihin,
joista keskeisiä ovat avoimuus, luottamus, avuliaisuus, keskinäinen kunnioitus ja tuki.
Näille arvoille rakentuu hyvälle yhteistyölle perustuva työyhteisön kulttuuri.

Ihmisten välinen yhteistyö ja vuorovaikutus vaikuttavat ratkaisevasti ilmapiiriin. Työ-
yhteisön sisäinen toimivuus ja hyvä ilmapiiri tukevat niin organisaation menestymistä
kuin sen jäsenten hyvinvointia. Jos työyhteisö voi sisäisesti huonosti, se ei pysty ul-
koisenkaan tehokkuuteen, koska sisäiset kitkatekijät kuluttavat voimavaroja sekä vä-
hentävät työmotivaatiota ja – hyvinvointia. Työilmapiiri syntyy yhteisöllisesti. Sitä
kehitetään osana työyhteisön muuta kehittämistoimintaa. Tässä onnistuminen vaatii
johdon sitoutumista ja ohjausta. Samalla johto arvioi omaa toimintaansa ja johtamis-
käytäntöjään. Hyvään lopputulokseen pääsemiseksi tarvitaan myös henkilöstön sitou-
tumista ja aktiivista osallistumista. Jokainen työntekijä vaikuttaa ilmapiiriin. (Työter-
veyslaitos 2009.)

Työpaikan ilmapiiri rakentuu **ihmissuhteiden toimivuudesta**, joka on keskeinen työ-
tyytyväisyyteen vaikuttava tekijä. Kun työtä tehdään hyvässä hengessä, motivaatio on
korkea, innovatiivisuus kukoistaa ja tulospöydät nousevat. Huonon ilmapiirin vaiku-
tukset eivät myöskään jää huomaamatta. **Ongelmien ratkaisukyky** on hyvän yhteis-
työn perustaito, sillä inhimillinen kanssakäyminen synnyttää aina myös väärinymmär-
ryksiä ja loukkaantumisia. Hyvää yhteistyötä voidaan tukea työn tekemistä **ohjaavien
sääntöjen avulla**, joilla on myös ristiriitoja, ennaltaehkäisevä vaikutus. Jokainen työ-
yhteisön jäsen on vastuussa paitsi **omasta käyttäytymisestään** myös **ongelmien esille**

ottamisesta ja niiden ratkaisemisesta. Hyvän yhteistyön peruslähtökohtana on se, että työyhteisössä **käyttäytytään asiallisesti toisia kohtaan.** Käytännössä se tarkoittaa kohteliaiden tapojen noudattamista, kuten tervehtimistä, kiittämistä, toisten kuuntelemista, asiallista keskustelutaitoa, arvostavaa kielenkäyttöä sekä anteeksi pyytämistä. Hyvinvointia tukevan työyhteisön piirteinä ovat keskustelua, yhteistyötä ja oppimista tukevat toimintatavat. Työssä saatu **sosiaalinen tuki** voi olla henkistä tai väliseellistä tukea. **Yhteinen keskustelu** ja sitä kautta kuulluksi tuleminen kokemus kasvattavat työmotivaatiota ja hallinnan tunnetta työssä. Keskustelut auttavat tekemään realistisempia arvioita ongelmatilanteissa ja niissä tarvittavista ratkaisuista. **Välineellinen tuki** voi olla neuvojen, opastuksen, ohjauksen tai konkreettisen avun saamista työn tekemiseen. Tuen saaminen esimieheltä ja työtovereilta heijastuu myönteisesti itsearvostukseen, hyvinvointiin ja työssä suoriutumiseen. (Nummelin 2008, 54-57.)

Kärkkäisen (2005, 36-39) mukaan työilmapiiri syntyy yhteisöllisesti. Sitä kehitetään osana työyhteisön muuta yhteistoimintaa ja vuorovaikutusta. Jokainen työntekijä vaikuttaa osaltaan ilmapiiriin. Hyvä työkuultuuri luo pohjan hyvälle työilmapiirille ja luottamukselle. Ihmisten välinen yhteistyö ja vuorovaikutus vaikuttavat ratkaisevasti ilmapiiriin. Työyhteisön sisäinen toimivuus ja hyvä ilmapiiri tukevat niin työorganisaation menestymistä kuin sen jäsenten hyvinvointia. Jos työyhteisö voi sisäisesti huonosti, se ei pysty ulkoiseen tehokkuuteen, koska kitkatekijät kuluttavat voimavaroja sekä vähentävät työmotivaatiota ja työhyvinvointia. Myönteisen ilmapiirin rakentaminen edellyttää, että ihmiset kokevat itsensä tasaveroiseksi. Keskeistä on siis luottamus. Yhteisön jäsenten tulee tuntea, että he voivat luottaa toisiinsa. Hyvä työkuultuuri ja työpaikan hyvä henki kehittyvät parhaiten tavoitteellista ja organisoitua yhteistyötä tekemällä. Oppimisnäkökulma on tärkeä työpaikan hyvän hengen ja luottamuksen ilmapiirin synnyttämisessä. Luottamuksen ilmapiirissä työntekijöiden on mahdollista koko ajan kehittää taitojaan yhdessä, heitä kannustetaan siihen antamalla palautetta ja mahdollisuuksia osallistua oman työn suunnittelemiseen ja ohjaamiseen. Jokaisen työyhteisön jäsenen panosta ja sitoutumista arvostetaan. Tulevaisuuteen kannattaa sijoittaa pitkäjänteisesti kouluttamalla henkilöstöä ja omaksumalla uutta tekniikkaa ja uusia arvokkaita ideoita.

3.3 Tiimityö

Työtiimit ovat pysyväisluontoisia yhteen tehtäväalueeseen keskittyneitä tiimejä. Tiimi on muodostettu yhteisen työtehtävän perusteella, jolloin käsillä on vankka saman alueen asiantuntemus. Jäsenten yhtäläisistä lähtökohdista johtuen asiantuntemus voi olla kapea-alaista ja erilaisuuden voima jää helposti hyödyntämättä. Tiimiorganisaatiosta on lukuisia määritelmiä. Eräs varsin yleinen määritelmä on seuraava: Tiimi on saman tai useamman organisaation tai työpisteen työntekijöistä koostuva, nimitetty ryhmä jonka jäsenet työskentelevät yhdessä synergian saavuttamiseksi (synergialla tarkoitetaan yleisesti kahden tai useamman henkilön tai organisaation yhteistoimintaa tai yhteisvaikutusta), itseohjautuvasti ja toinen toisiinsa nojautuen yhteisen, sovitun tavoitteen saavuttamiseksi. (Lehtovuori ym. 2001, 62.)

Tiimin käsitettä käytetään laajasti ja melko kevyesti. Puhutaan tiimeistä, joukkueista, soluista, ryhmistä, työryhmistä ja niin edelleen. Ehkä selkein ja yksinkertaisin ilmaisu tiimistä on seuraava: itseohjautuva työryhmä. Vähän pidempi määritelmä on, että tiimi on ryhmä ihmisiä, jotka vastaavat jonkin sovitun kokonaisuuden hoitamisesta alusta loppuun yhteistyössä. Tiimin voi myös määritellä ryhmäksi ihmisiä, jotka ovat organisoituneet suhteellisen pysyväksi ryhmäksi jonkin työkokonaisuuden suorittamiseksi ja sovitun päämäärän tai sovittujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Tarkkaan määriteltyä niin sanottua normaalitiimiä ei ole olemassa. Tiimit voivat olla monen kokoisia samoin niiden vastualueet. Tiimit voivat olla pitkäikäisiä, ja ne voivat vastata jatkuvasti jostain kokonaisuudesta. Tiimi voidaan myös synnyttää ratkaisemaan jotain laajempaa ongelmaa tai kehittämään jotain uutta. (Spiik 2001, 29-30.)

Tiimi ja tiimityö on määritelty monin tavoin. Terveystieteiden tutkimuksessa tiimi on moniammatillinen työryhmä, joka tekee tavoitteellista, suunnitelmallista ja säännöllistä yhteistä toteuttaakseen perustehtävän haasteet ja saavuttaakseen yksilöä paremmin yhdessä sovitut tavoitteet. Tiimissä jokaiselle on jaettu vastuuta ja tehtäviä ja jokainen myös osallistuu päätöksentekoon. Jokaisen tiimin jäsenen on tuotava esiin oma asiantuntemuksensa, jotta yksikön perustehtävä ja asetetut tavoitteet saavutettaisiin. Tiimi ei ole itsetarkoitus vaan työkalu. Työntekijän kannalta tiimityöskentely mahdollistaa keskinäisen tuen. Tiimi toimii toisin sanoen työntekijöiden tunteiden tuuletuskanavana ja myös ammatillisen kasvun paikkana. Monelle uudelle työntekijälle tiimi tarjoaa myös perehdytys-, työnohjaus- ja oppimismahdollisuuden. (Miettinen ym. 2000, 67-68.)

3.3.1 Tiimit työntekijän näkökulmasta

Tiimityössä korostuu työn suorittajien ajattelu ja vastuu. Jokaisella työntekijällä saa ja pitääkin olla ideoita. Työn tekemisen tulee olla mielekästä ja palkitsevaa. Jokaisen tiimiläisen kaikki kyvyt otetaan käyttöön tavoitteiden ja tulosten saavuttamiseksi. Tiimiläiset pyrkivät oppimaan ja opettelemaan myös toisten taitoja. Tiimityössä jokainen tiimiläinen on oman alansa asiantuntija mutta hän tuo tiimin käyttöön myös muille tiimiläisille tuntemattomat kykynsä ja pyrkii koko ajan oppimaan uutta. Tiimityössä kaikki auttavat kaikkia ja työntekijöitä rohkaistaan yrittäjämäiseen ajatteluun. Tiimissä arvostetaan jokaisen tiimiläisen erityisosaaminen asiantuntemusta ja sitä pyritään hyödyntämään tiimin toiminnassa. Tiimityössä työntekijältä vaaditaan avoimuutta, omien ajatusten käyttöä, ennakkoluulottomuutta, kuuntelemisen taitoa, ristiriitojen välttämisen taitoa, me muodossa ajattelua ja asiassa pysymisen ja vastapuolen asemaan asettumisen taitoa. Tiimin jäsenen vastuulla on itsensä johtaminen niin, että hän jaksaa toimia tehokkaasti tiimin yhteiseksi hyödyksi. ”Itseään johtava tiimiläinen on henkilö, joka pyrkii olemaan empaattinen ja joka hoitaa omaa henkistä hyvinvointiaan eri tavalla”. Tiimi työskentely vaatii jäseneltään henkistä kypsyyttä ja voimaa. Tiimissä tulee luoda ilmapiiri, jossa kaikenlaisten tunteiden ilmaiseminen on sallittua. Tiimityössä kohdataan usein myös kielteisiä tunteita, jotka tulisi selvittää yhdessä. Ahdistus on tuttu tunne kaikille. Tulevaisuus ja siihen sisältyvät tuntemattomat asiat ovat usein ahdistuksen syynä. (Lehtovuori ym. 2001, 63.)

Kun tiimissä syntyy vahvaa me-henkeä, johtaa jäsenten keskustelu ja yhteistyö yleensä myös positiivisiin asennemuutoksiin toisia jäseniä ja tiimin tehtäviä kohtaan. Ihmisen yksi perustarve on ns. sosiaalisuus. Ihminen haluaa kuulua johonkin ryhmään ja saada ryhmän arvostusta sekä hyväksyntää. Hän haluaa jakaa kokemuksiaan ja tehdä yhteisiä asioita muiden kanssa. Me-henki ja epäitsekkyys vahvistuvat nopeasti, jos jäsenten väliset suhteet tiimissä ovat epämuodollisia, kun jokainen lähtee avoimesti mukaan vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön. Hyvässä tiimissä arvostetaan ja hyödynnetään ihmisten ja ammattitaitojen erilaisuutta, eli tiimissä on tosiaan täydentäviä taitoja. Ihannetiimissä löytyy monenlaista ja laajaa osaamista, ennakkoluulotonta ajattelua, luovaa pohdiskelua, avointa keskustelua, kriittistä suhtautumista. Persoonatasolla hyvä tiimi tarvitsee sekä hallitsevia että mukautuvia jäseniä. Hallitsevat vaikuttavat ympäristöön yleensä voimakkaammin. Heidän tapansa ajatella on nopea ja siksi he

tekevät usein päätösehdotuksia ennen muita. Mukautuvat sopeutuvat ryhmään ja tasa-painottavat ryhmän työskentelyä. Edelleen voimme puhua ihmiskeskeisistä ja asiakeskeisistä ihmisistä. Ihmiskeskeiset viihtyvät tiimissä ja tekevät mielellään yhteistyötä. Työskentely on epämuodollista, joustavaa ja rentoa. Asiakeskeiset haluavat keskittyä enemmän asioihin. Heitä kiinnostaa työ ja sen eteneminen. Kaikissa ihmisissä on kaikkia puolia; hallitsevuutta, mukautuvuutta, ihmiskeskeisyyttä ja asiakeskeisyyttä. Jokaisen tiimin jäsenen on hyväksyttävä sosiaalinen vastuunsa tiimissä. Ihmiset ovat tiimissä toisistaan riippuvaisia. Tämän vastuun ymmärtäminen ja ottaminen on keskeinen tiimityöskentelyn asia. Se merkitsee oman käyttäytymisen ohjaamista. (Spiik 2001, 93-94.)

Heikkilä (2002, 177, 183) toteaa tutkimuksessaan, että tiimityöskentelytaidoista tärkeimmät ovat kommunikaatiotaidot kuten kuunteleminen ja puhuminen, informaation jakaminen, yhdessä tekemisen taidot, luottamus ja avoimuus tiimin jäsenten kesken sekä ongelmanratkaisuprosessin hallinta. Käsitteet luottamus ja avoimuus, koska ne nivoutuvat kiinteästi toisiinsa. Luottamuksen kehittyminen edellyttää avoimuutta ja avoimuus edellyttää luottamusta. Luottamuksen ja avoimuuden kehittyminen vie eri ihmisiltä eri ajan. Kun joukko ihmisiä ryhtyy työskentelemään yhdessä, heidän tulisi opetella tuntemaan toisensa niin ammattilaisina kuin persooninakin. Tutustumisen jälkeen luodaan yhteinen visio ja menettelytavat päämäärien saavuttamiseksi siten, että jokainen on tiimin jäsen. Avoimella kommunikaatiolla tarkoitetaan sitä, että kommunikaatioprosessin osapuolet pyrkivät pitämään informaation vaihdon niin häiriöttömänä kuin suinkin.

3.3.2 Tiimin ilmapiiri

Kun tiimin ilmapiiri on hyvä ja me-henki kunnossa, saa yhteenkuuluvuuden tunne aikaan monia myönteisiä asioita. He antavat esimerkiksi virikkeitä, miten työn voisi tehdä nopeammin tai vaikean tilanteen hoitaa paremmin. Tiimin hyvä henki, keskustellaan tiimin pelisäännöistä ja niistä pidetään myös kiinni. Tiimissä, jossa ilmapiiri on avoin ja positiivinen, jäsenet puhuvat keskenään ja kertovat mielipiteistään. Toisten tekemiin virheisiin uskalletaan puuttua, ja palaute annetaan suoraan ja rakentavasti. Jäsenten välisiin ristiriitoihin puututaan ja riitapukareille ehdotetaan riidan selvittämistä keskenään. Jos tämä ei onnistu, tulee tiimi avuksi. Hyvä henki saa myös sen aikaan, että yhteisiin palavereihin osallistutaan. Jos joku on poissa palaverista, sovitaan aina

kuka kertoo hänelle palaverin sisällöstä. Ilmapiiriltään hyvä tiimi tekee reilua yhteistyötä myös muiden tiimien kanssa. Jos omaan tiimiin tulee uusia jäseniä, heidät otetaan avoimesti vastaan ja mukaan tiimitoimintaan. Jäsenet tukevat ja kannustavat muutenkin toisiaan, jolloin jäsenten itseluottamus kasvaa. Työskentely on rentoa ja omalla tavallaan turvallista. Tiimillä on usein myös työajan ulkopuolisia yhteistä harrastamista. Ainakin muutaman kerran vuodessa tehdään jotain yhdessä työn ulkopuolella. Tiimissä on hyvin tärkeää, että jokainen kantaa vastuun tiimin ihmissuhteista ja luo hyvää henkeä omalla käyttäytymisellään. Automaattisesti suhteet eivät aina pysy kunnossa. Jäsenet eivät voi valita työkaveria. Mutta jokaisen kanssa voi oppia tekemään yhteistyötä, kun jäsenet hoitavat tiimin sisäisiä ihmissuhteita ja tiimin mehenkeä. (Spiik 2001, 107, 113.)

Tiimin ilmapiirin ja tehtävään sopiva prosessinomainen työnohjaus voi luoda mahdollisuudet tervehdyttävään analyysiin. Jatkuva tiimityöskentely kehittää empatiakykyä. Empatia ja kyky empaattiseen kuunteluun edistävät tiimin vuorovaikutusta. Empatiakykyään voi kehittää päättämällä kuunnella muita tarkkaavaisemmin kuin ennen ja asettumalla toisen asemaan. Luova työskentelyilmapiiri on toimivan tiimin edellytys. Luova toiminta johtaa johonkin uuteen. Tiimissä tulee pyrkiä luomaan ilmapiiri, jossa sallivuus, motivoituminen, turhan kritiikin puuttuminen ja jäsenten jatkuva rohkaisu on mahdollista. (Lehtovuori ym. 2001, 64.)

Tiimienkin tulisi rohkaista rakentavaan palautteenantoon ja vastaanottamiseen, koska loppujen lopuksi palaute on informaation peruslähde. Jos taas tarkastellaan tiimiä, palautteenannon tulisi olla lähinnä yhteisesti sovittu ja toistuva menettelytapa; suoraa, kiertelemätöntä ja asiaan kohdistuvaa. Tämän kautta tiimi kehittyy, toiminta tehostuu ja jokainen tietää, missä mennään. Myös huonot uutiset tulisi käsitellä avoimesti. Asioiden vähättely, tiedon panttaaminen tai yksisuuntainen kommunikaatio eivät edistä tiimin kommunikaatiota vaan lähinnä hajottavat sisäisesti. Kommunikaatiossa toiminta on tehokkaampi osoitin kuin pelkät sanat. Puheet pitäisi saada elämään myös käytännössä. (Heikkilä 2002, 197-199.)

Koska tiimi sisältää paljon esimerkiksi yhteistä visiointia ja suunnittelua, informaation hankkimista, jakamista ja yhteistä tiedon luomista, päätöksien tekemistä, ongelmien määrittelemistä ja ratkaisemista, yhdessä ideointia, työskentelyä ja arviointia, tiimin säännölliset kokoukset tai palaverit on havaittu toimivaksi tavaksi pohtia asioita yh-

dessä. Lisäksi yhteiset palaverit tehostavat parhaimmillaan motivaatiota ja sitoutumista ja edistävät tiimin synergiaa. Palavereissa on mahdollista saada positiivista vahvistusta toiminnalleen. Kun kyse on yhdessä työskentelevistä ihmisistä, yhteenkuuluvuuden tunne on kaiken perusta. (Heikkilä 2002, 231-233.)

3.4 Palautteen antaminen ja vastaanottaminen

Palautteella tarkoitetaan avointa kohtaamistilannetta, jossa välitetään ja käsitellään informaatiota eri osapuolten käyttäytymisestä ja tekemisistä. Prosessin tuloksena pyritään aikaisempaan, parempaan ja tarkoituksenmukaisempaan ratkaisuun. Samalla luodaan katse tulevaisuuteen. Palaute voi olla kielellistä tai ei-kielellistä; yleensä se on samanaikaisesti kumpaakin. Pääosin rakentavaa palautetta saaneet ihmiset ovat samalla saaneet rohkaisua ja vahvistusta itsetunnon. Voimaantuvassa organisaatiossa palautetta pidetään niin tärkeänä, että on aiheellista puhua organisaation palautekulttuurista. Vähäpätöiseltäkin tuntuva palaute koetaan avoimena oppimistilanteena, jossa tavoitteena on oppia itsestämme ihmisinä ja käyttäytymisestämme toisiamme kohtaan. Voimaantumisen varmistamiseksi on tärkeää että jokainen organisaation jäsen oppii sekä antamaan että vastaanottamaan rakentavaa palautetta. Lisäksi on opeteltava taitoja antaa ja vastaanottaa kielteistä palautetta. Myös kielteiseltä tuntuva palaute voi olla rakentavaa. (Heikkilä ym. 2005, 104-105.)

Palautteen antamisen hyödyntäminen johtamisessa on todella tärkeää, sillä se on myös yksi motivointi- ja palkitsemiskeino. Taitavasti käytettynä sillä voi saada paljon tuloksia aikaan, mutta se vaatii taitoa ja harjoittelua. Palautetta on kahta lajia. Positiivinen palaute on kehumista ja kiittämistä sanoin ja elein. Palautteen antaja osoittaa tyytyväisyyttä ja toivoo samansuuntaista käyttäytymistä jatkossa. Negatiivinen palaute/korjaava palaute tai rakentava palaute. Rakentavassa palautteessa on kyse tyytymättömyydestä johonkin työsuoritukseen tai toimintatapoihin. Rakentavan palautteen antaja ei syyllistä palautteen saajaa vaan haluaa palautteen avulla muuttaa tilannetta parempaan suuntaan. Palautteen tarkoituksena on siis kehittää. Parhaiten palaute toimii, kun se annetaan välittömästi kyseiseen tilanteen jälkeen ja on samansuuntaista kuin vastaanottaja on itse odottanut. Rakentava palaute, jolla halutaan puuttua johonkin toimintaan tai työtapoihin, annetaan aina kahden kesken. Tällöin esimies voi käydä läpi mennyttä tilannetta ja osoittaa siinä kehittämistarpeen. Tarve voi liittyä asiakasvaatimuksiin, johdon odotuksiin tai vaikkapa organisaation arvoihin. Tämän jälkeen

keskustelu kannattaa suunnata tulevaan ja miettiä yhdessä, miten kyseinen asia voitaisiin tehdä paremmin. Ratkaisevinta on, millä tavalla esimies palautteen antaa. (Hypänen 2007, 141-142.)

4 VANHUSTYÖ KOTIPALVELUSSA

4.1 Vanhustyö käsite ja vanhustyön tehtävät

Vanhuskäsitys on sidoksissa vallitsevaan kulttuuriin ja yhteiskunnan rakenteeseen. Siihen sisältyy näkemys siitä, millaisena ikääntymistä, itse vanhuutta, ikääntyneen mahdollisuuksia ja hänen asemaansa yhteiskunnassa kulloinkin pidetään. Vanhuuteen liitetään edelleen näkemyksiä muun muassa huonosta taloudellisesta asemasta, raihnaisuudesta ja eristäytymisestä. Kun puhutaan yhteiskunnan vallitsevasta vanhuskäsityksestä, on aiheellisempaa puhua pikemminkin yhteiskunnassa kulloinkin korostuneesti esillä olevista vanhuskäsityksistä kuin yleisestä vanhuskäsityksestä. Esimerkiksi nykyisessä vanhustyössä käytetään melko yleisesti nimitystä ”raskashoitaiset”, joka jo sinällään kertoo työn sisällöstä ja painopisteestä ja saattaa vahvistaa tietynlaista ennakkokäsityksiä hoidon sisällöstä. Erilaisten vanhuskäsitysten korostumisen vaikuttavat myös ikääntyneet itse. Kyse on lisäksi siitä minkälaista kuvaa ikääntyvät itse haluavat antaa, vahvistaa ja siirtää muille. Myös vanhuskäsitykseen liittyvä eettinen näkökulma korostuu nykyisessä vanhustyössä, mihin on osaltaan vaikuttanut kiinnostuksen kasvaminen vanhustyötä kohtaan. Käytännön vanhustyössä niin yksittäisen työntekijän kuin työyhteisön vanhuskäsitys ja arvomaailma vaikuttavat hoitokulttuuriin ja vuorovaikutukseen. Hoitajan käsitys ja hänen arvomaailmansa välittyvät tavanomaisissa tukeen ja hoitoon liittyvissä tilanteissa, joten on tärkeää, että hoitaja tunnistaa ja pohtii omaa vanhuskäsitystään ja arvomaailmaansa. (Pohjola ym. 2007, 324-325.)

Koskinen ym. (1998, 55) mukaan vanhustyön perusajatus voidaan kiteyttää seuraavaan määritelmään: ”Ammatillinen vanhustyö on toimintaa, jonka päämääränä on edistää iäkkään ihmisen hyvinvointia ja elämänlaatua sekä lisätä hänen elämänhallintaansa ja turvallisuuttaan. Päämääränä on myös luoda edellytyksiä mielekkäälle toiminnalle ja osallisuudelle tasavertaisena kansalaisena korostaen vanhan ihmisen omia voimavaroja ja omatoimisuutta”.

Vanhustyön tehtävänä on aina turvata ikääntyneen ihmisen hyvinvointia ja elämänlaatua. Hyvinvointi tarkoittaa tässä ihmisen elämisen perustan eli aineellisen elintason ylläpitämistä, johon kuuluu muun muassa taloudellinen toimeentulo, asumisolot, jatkapäiväinen suoriutuminen sekä perushoito. Elämänlaadussa puolestaan on kysymys kokemuksellisuudesta. (Koskinen ym. 1998, 55.)

Hyvinvointivaltion muutos on koskettanut myös vanhuuden maailmaa. Vanhustyön toimijakenttä on muotoutumassa uudelleen yritysmaailman mallien puhe- ja toimintatapojen levitessä julkiselle sektorille ja tiimityön tultua sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Nykyisin painotetaan kotihoidon ensisijaisuutta ja laitoshoidon viimesijaisuutta. Vanhustyössä on kysyntää ja tarvetta väestön vanhetessa. Vanhustyö kysyy monipuolista osaamista ja siltä edellytetään laatua, asiakaslähtöisyyttä ja kokonaisvaltaisuutta. Yhdistetyssä kotihoidossa on haluttu korostaa eri ammattiryhmien välistä yhteistyötä, purkaa organisaatorajoja ja lisätä työnjaon joustavuutta. Kotihoitoon kohdistuvat paineet ovat viemässä vanhustyötä yhä sairaampien vanhusten hoidon suuntaan. Useat kunnat ovat resurssipulassaan alkaneet vaatia lääkärin lähetettä kotihoitoon, joka alkaa muuntua sairaanhoitotyötä painottavaan suuntaan. NykYTEKNIKALLA sairaalasängyillä, turvapuhelimilla ja erilaisilla valvontalaitteilla, vanhusta voidaan hoitaa pitkään kotona, mutta siirtyykö samalla kotiin palaaminen laitospaikkaisuutta? Yhä huonokuntoisempia vanhuksia hoidetaan entistä useammin kotona vähenevän ammattiavun ja lisääntyvän omaisten antaman hoivan turvin. (Noppari ym. 2005, 9-11.)

Vanhustyön arvostusta yhteiskunnassamme ei ole suurta, mutta se on hiljalleen lisääntymässä. Jokainen vanhustenhoidossa työskentelevä on avainasemassa arvostuksen lisäämisessä. Tapa, jolla hoitaja puhuu työstään ja hoidettavistaan, välittää kuulijalle, hänen arvomaailmansa. Vanhustyön arvostus lisääntyy, kun sitä tekevät hoitajat alkavat arvostaa omaa työtään. Julkisuudessa tuodaan liian vähän esiin, kuinka suuri rikkaus hoitajalle on kohdata ikääntynyt ja tämän elämäkokemus. (Pohjola ym. 2007, 375-376.)

4.2 Kotipalvelun toiminnan tavoite

Sosiaalihuoltolaissa 710/1982 säädettyjen palvelujen ja toimintojen tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Kunnan on huolehdittava muiden sosiaalipalveluiden ohella kotipalvelujen järjestämisestä. (Työturvallisuuskeskus 2008, 2.)

Kotipalveluilla tarkoitetaan asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotipalveluja annetaan alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, rasittuneisuuden, sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella niille, jotka tarvitsevat apua suoritukseen näistä tehtävistä ja toiminnoista. Sosiaalihuoltoa on ensisijaisesti toteutettava sellaisin toimintamuodoin, jotka mahdollistavat itsenäisen asumisen sekä luovat taloudelliset ja muut edellytykset selviytyä omatoimisesti päivittäisistä toiminnoista. Työ painottuu yksilöllisesti suunniteltuun perushoitoon, kuntouttavaan työotteeseen, ohjaukseen ja omatoimisuuden tukemiseen. Se on myös tiedottamista ja sosiaalisen kanssakäymisen edistymistä ja tukemista. Kotihoidon tavoitteena on auttaa selviytymään omassa kodissa mahdollisimman pitkään tarjoamalla hänelle kotihoitoa mm. terveydenhoito, sairaanhoito, kotipalvelu, sosiaalityö, omaishoidon tuki ja kuntoutusohjaus. (Työturvallisuuskeskus 2008, 3.)

Kotihoitoa pyrittiin 1990-luvun lopulla toteuttamaan monialaisena yhteistyössä. Samalla pyrittiin yhä enemmän toimimaan asiakaslähtöisesti ja ottamaan omaiset ja läheiset mukaan hoitoon. 2000-luvulla sosiaali- ja terveystoimen organisaatioissa on edelleen jatkettu kotihoidon tiimien muodostamista kotipalvelu- ja kotisairaanhoito-toiminnan yhdistämisen avulla. (Hägg ym. 2007, 10-11.)

Kotihoito on tänä päivänä sosiaali- ja terveydenhuollon painopistealue kaikissa kunnissa. Vanhusten ja vammaisten kotona asumisen tukeminen on kansallinen tavoite. Sosiaalihuolto- ja kansanterveyslakeihin on viime vuonna lisätty uusi luku, jonka mukaan kunnissa voidaan kokeilla vanhusten ja eräiden muiden asiakasryhmien palvelujen organisoinnista siten, että sosiaalihuollon kotipalvelu ja terveydenhuollon kotisairaanhoito yhdistetään uudeksi tehtäväalueeksi kotihoidoksi. (Larmi ym. 2005, 11.)

Yhdentyneessä kotihoidossa kotipalveluhenkilöstö ja kotisairaanhoidohenkilöstö tekevät asiakastyötä yhdessä, samassa tilassa, yhteisin työvälinein ja yhdessä sopimiensa toimintaperiaatteiden mukaan. Sama työtila ja yhteiset asiakkaat mahdollistavat yhdessä tekemisen. Tällöin ei enää puhuta kotipalvelun asiakkaista tai kotisairaanhoidon asiakkaista vaan kotihoidon asiakkaista. Parhaimmillaan yhdessä toimimalla luodaan yhteinen työorientaatio ja asiakastyössä ja työtiimin toiminnassa kehitytään ammatillisesta yksilövastuusta yhteisvastuuseen. Kummankin ammattialan ammattilaiset tuovat päivittäin oman osaamisensa asiakkaiden ja toistensa avuksi. Yhteisessä asiakastyössä tarvitaan molempien ammattialoja. Työkokemuksen myötä opitaan kohdistamaan ammatillinen huomio tiettyyn alueeseen asiakkaan kokonaiselämäntilanteessa. Yhdentyneessä kotihoidossa toimitaan koulutuksen, kokemuksen ja ammattitaidon sallimassa laajuudessa myös toisen ammattiryhmän tehtävissä, työjärjestelyjen tarkoituksenmukaisuus huomioiden. Kotona asuvan asiakkaan auttamisessa on löydettävissä yhteisen perusosaamisen alue, yhteinen toiminta-alue, jolla osaavat ja saavat toimia sekä kodinhoitajat ja kotiavustajat että kotisairaanhoidotyöntekijät (terveydenhoitajat, sairaanhoitajat ja perushoitajat). Sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon suorittaneen lähihoitajan ammattiosaaminen tähtää juuri tähän eri-ikäisten terveiden tai sairaiden ihmisten auttamiseen tavanomaisessa ja totunnaisessa arkielämässä (perushoito- ja hoivatyöhön). (Larmi ym. 2005, 12-14.)

On tärkeää jakaa työtä niin, että hoitotiimissä kukin tekee sitä, mitä parhaiten osaa. Paljon apua tarvitsevan asiakkaan kotihoito vaatii kuitenkin henkilöstöltä monipuolisia ja joustavia ammattivalmiuksia sekä yhteistyökykyä ja johdolta eri ammattiryhmien tasa-arvoista huomioimista. Kotona tarvitaan tulevaisuudessakin yhä enemmän hoitotyötä, mutta myös muuta auttamista, ennen kaikkea eri alojen asiantuntijoiden ja asiakkaan läheisten ihmisten välistä hyvää yhteistyötä asiakkaan parhaaksi. (Hägg ym. 2007, 12.)

Kotipalvelu tai kotiapu on yleisin sosiaalihuollon avopalveluista. Asiakas voi saada sitä toimintakyvyn heikkenemisen, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn perusteella. Palveluja annetaan monissa kunnissa myös iltaisin, öisin ja viikonloppuisin. Kotipalvelua voi myös saada silloin, kun omainen tarvitsee virkistystä ja lomaa. Kotipalvelussa työskentelee lähihoitajia, kodinhoitajia ja kotiavustajia. Tukipalvelut ovat osa kotipalvelua. Niiden tarkoituksena on helpottaa kotona asumista, ja niitä voi saada päivittäisten toimien tai sosiaalisen kanssakäymisen tukemiseen. Tukipalveluja ovat

ateria-, kylvetys-, saattopalvelut, vaatehuolto sekä erilaiset turvapalvelut ja päivätoiminnan järjestäminen. **Ateriapalvelut** voidaan järjestää tuomalla ateriat kotiin tai tarjoamalla ateriointimahdollisuus palvelutalossa tai esimerkiksi päiväkodissa. Ruoka-atarvikkeet voidaan myös tilata kaupasta tilauskaavakkeella tai puhelimitse. Kauppapalvelu toimittaa ne asiakkaalle toimitusmaksua vastaan 1 – 2 kertaa viikossa. **Turvapalveluista** yleisemmin käytetään turvapuhelinta, jolla tarkoitetaan lankapuhelimeen liitettävää erillistä lisälaitetta ja rannehälytintä tai kaulassa riippuvaa hälytintä. Puhelimeen on mahdollista liittää myös erilaisia lisälaitteita, kuten ovi-, palo- tai kaatumishälytin. **Kuljetuspalvelut** on tarkoitettu niille ikääntyneille, joilla on vaikeuksia liikkumisessa ja jotka eivät voi käyttää julkisia liikennevälineitä. Kuljetuspalveluja voidaan myöntää joko sosiaalihuoltolain tai vammaislain perusteella. (Pohjola ym. 2007, 344-345.)

4.3 Kotipalvelutyö

Kotipalvelutyö on 1990-luvulta lähtien kehittynyt yhä enemmän hoitotyön suuntaan ja kotitaloustyön osuus on vastaavasti vähentynyt. Kotipalvelun tehtävä on auttaa ja tukea asiakasta jokapäiväisissä toimissa ja tarvittaessa ohjata kuntouttavaan työn suuntaan. Työntekijä ei saa tehdä asiakkaan puolesta. (Ikonen ym. 2007, 45.)

Hägg & Rautio ym. (2007, 8) toteavat, että koti on vaativa hoitoympäristö, joka korostaa asiakkaan ehdoilla toimimista. Hoitotyöntekijältä vaaditaan luovuutta, sopeutumista, yhteistyökykyä ja asiakkaan ja hänen perheensä lähtökohtiin perustuvaa työskentelyotetta. Toisaalta mahdollisuudet työskennellä yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa ovat kotona usein paremmat kuin sairaalassa, joka ympäristönä on asiakkaalle vieras ja keinotekoinen. Hoitotyöntekijöiden asiakkaina on eri-ikäisiä ihmisiä läheisineen ja yhteisöineen, joten hoitotyön tekeminen kotiympäristössä vaatii hoitotyöntekijältä vahvaa ammattitaitoa ja kykyä soveltaa osaamistaan erilaisissa ympäristöissä.

Vanhustyössä on tärkeä korostaa työntekijän kykyä auttaa vanhuksia jokapäiväisissä askareissa ja aktivoida heitä virikkeelliseen toimintaan. Asiakkaita ohjataan myös käyttämään erilaisia palveluita. (Mäkinen ym. 1997, 34.)

Kotona asuvien vanhusten elämä on kokonaisvaltaista, sillä heidän asumisympäristönsä on osa vanhuksen persoonaa, asuivatpa he kaupungissa tai maaseudulla. Vanhus on yksilönä arvokas omassa kodissaan, hänen yksilöllistä arvoaan ei kukaan ulkopuolinen taho voi riistää. Fyysinen ympäristö luo turvallisuutta ja eheää elämää. Fyysinen työskentely kotiaskareissa ja osallistuminen niihin omien voimien mukaan ylläpitää vanhuksen fyysistä vireyttä ja motivaatiota olla mukana elämässä. Sosiaalinen ympäristö ja sen turvallisuus elää arkipäivän yhteisöissä, perheessä, naapureissa, ystäväissä ja terveys- ja sosiaalialan ammattilaisissa. He tukevat vanhuksen kotonaoloa eri palvelujen avulla. Kun vanhuksen voimat ehtyvät ja hänellä on fyysisiä vaikeuksia, häntä tuetaan kotihoidon avulla niin, että vanhus voi elää omassa kodissaan mahdollisimman pitkään hyvää elämää. Kuitenkin vanhuksella tulee olla tunne siitä, että hänestä välitetään ja että esimerkiksi hoitoyhteisö on vanhuksen turvana ja tukena vanhuksen elämässä. (Noppari ym. 2005, 147-149)

Yhdistetyssä kotihoidossa toimivat yhteisissä tiimeissä kotipalvelun työntekijät ja kotisairaanhoidon työntekijät: kodinhoitajat, kotiavustajat, lähihoitajat ja kotipalveluohjaaja, sairaanhoitajat, terveydenhoitajat, perushoitajat ja lääkärit. Mukaan on tullut yhä enemmän myös muita ammattihenkilöitä; kuten sosionomeja ja fysioterapeutteja, jalkahoitajia ja toimintaterapeutteja. Kotihoitoa tarvitsevat ovat pääasiassa vanhuksia, mutta palvelu on tarkoitettu kaiken ikäisille. Ympäristö ymmärretään tutkimuksessa hyvinvoinnin lähteeksi. Monet ikääntyvät haluavat asua omassa kodissaan ja pitävät omassa kodissa asumista keskeisenä elämänhallinnan säilymiselle. (Hägg ym. 2007, 16-17.)

4.4 Voimaantumisen tukeminen

Voimaantuminen voidaan määritellä yksilölliseksi ja yhteisölliseksi prosessiksi, jossa tapahtuu ajattelun, tunteiden sekä toiminnan tietoista uudelleensuuntautumista. Henkilökohtaisella tasolla kyse on oman sisäisen voiman ja itsensä löytämisen matkasta. Yhteisötasolla on kysymys yhdessä luomisesta ja yhteisen hengen löytymisestä. (Salmenpera.com 2010.)

Voimaantumisella (valtaistuminen, empowerment) tarkoitetaan ihmisten ja ihmisryhmien kykyjen, mahdollisuuksien ja vaikutusvallan lisääntymistä. Voimaantumisessa korostuu oma sisäinen vahvistuminen ja se, että ihminen kokee olevansa sisäisesti

vahva sekä tasapainossa itsensä ja ympäristön kanssa. Voimaantumisen seurauksena hän kykenee asettamaan ja saavuttamaan päämääriä, tuntee oman elämänsä olevan hallinnassa sekä itsetuntonsa parantuneen. Lisäksi hänen toiveikkuutensa tulevaisuutta kohtaan kasvaa. Voimaantuminen voidaan määritellä yksilön valintojen ja sosiaalisen ympäristön väliseksi ihannetilaksi. (Wikipedia. org.fi 2010.)

Heikkilä & Heikkilä (2005, 32-33) määrittelevät voimaantumisen; yksityisyys, jokaisella on käsitys omasta ihmisarvostaan ja yksityisyydestään sekä oikeus suojella sitä. Sen kieltäminen, kuulematta jättäminen tai persoonaan kohdistuva kielteinen palaute vähentävät yhteisvoimaa. Toimenpiteiden kohteena oleminen yleensä lisää alistuvuutta tai riippuvuutta ja vähentää yksilön itsemääräämisoikeutta. Vallitseeko työyhteisössä tasapaino toisiin kohdistuvan vallan ja yhteisvoiman kesken? Millaisen henkilökohittaisen liikkumatilan ympäristö sietää? Arvostetaanko meitä tuotantovälineinä vai ajattelevina ja tuntevina ihmisinä? Voimaantuminen perustuu jokaisen itsetunnon kehittymisen varaan. Osallistuminen, demokratiaa ei ole ilman aktiivista osallistumista ja siihen liittyvää yhteistä vastuunkantoa, eivätkä ihmissuhteet voimaannu. Osallistumiskokeilut kertovat herkästi, mitkä kokemukset ovat auttaneet voimaantumaan ja mitkä eivät. Tämän tiedon varassa yksilö valikoi kokemuksiaan ja alkaa suosia niitä, jotka vahvistavat hänen itsetuntoaan. Yhteisvoimaa on kasvatettava, samalla on edistettävä kaikkien ihmisten viihtyvyyttä ja hyvinvointia. Resurssien uusjako, voimaantuvassa työyhteisössä kukaan ei saa päästää käyttämään valtaa toisten tulkitsemaan tai valikoimalla yksipuolisesti. Itsensä johtaminen (self-management), itseohjautuvien tiimien (self-directue teams) tehokas työskentely tai osuva päätöksenteko ei onnistu, elleivät asianomaiset saa jatkuvasti käyttöönsä tarkoituksenmukaisia fyysisiä välineitä ja tiedollisia resursseja. Kun työyhteisöltä odotetaan tiedon luomista ja innovatiivisten ratkaisujen etsintää, kaikkien työntekijöiden korkeatasoista voimaantumista tarvitaan.

Työyhteisön voima syntyy yhteisten voimavarojen tiedostamisesta ja vahvistamisesta, yhteisestä visiosta ja arvoista, tietoisista valinnoista. Voimaantumisen voi nähdä sisäisen motivaation vahvistamisena ja piilevien voimavarojen käyttöönottona, mikä tapahtuu oman työn ja elämän merkitysten löytämisen myötä. Yksilön voima syntyy omien voimavarojen vahvistamisesta, sisäisen äänen kuuntelemisesta, tietoisista valinnoista omien arvojen pohjalta ja itselle merkityksellisten asioiden tekemisestä. Se vaatii myös kykyä ottaa omaa tilaa, opetella sanomaan ei ja kunnioittamaan omia rajoja. Voimaantumisessa on pohjimmiltaan kyse työyhteisön ja yksilöiden tahdosta kul-

kea kohti henkistä vahvuutta ja eheyttä, joka synnyttää menestystä. Se on kykyä oppia virheistä ja erehdyksistä, se on kykyä kohdata yhteisiä ja omia varjoja ja pelkoja. (Takanen 2005, 59.)

Pirskanen (2003, 13) toteaa tutkimuksessaan, että voimavarojen vahvistaminen ja voimaantuminen ovat empowerment-käsitteen suomenkielisiä vastineita. Voimavarojen vahvistaminen voidaan määritellä sosiaalisesti prosessiksi, joka auttaa tunnistamaan, edistämään ja lisäämään ihmisten kykyjä vastata omiin tarpeisiinsa, ratkaista omia ongelmiaan ja käyttää tarpeellisia resursseja. Tavoitteena on, että ihmiset tuntisivat hallitsevansa omaa elämäänsä. Voimavarojen vahvistaminen on yksilön voimaantumisen tukemista. Voimaantuminen on tiedollinen ja motivaatiota aikaansaava, sisäinen voimantunne, joka on peräisin yksilön käsityksestä omasta itsemääräämisentarpeesta tai omasta pätevyydestä. Voimaantumiseen vaikuttavat toiset ihmiset, olosuhteet ja sosiaaliset rakenteet, joiden kautta rakentuu yksilön uskomukset itseensä ja omiin mahdollisuuksiinsa. Siitä huolimatta, että voimaantuminen on henkilökohtainen prosessi, sitä voidaan yrittää tukea monilla mahdollistavilla ratkaisulla. Voimaantumista voidaan yrittää tukea monilla mahdollistavilla toimenpiteillä kuten esimerkiksi avoimuudella, toimintavapaudella, rohkaisemisella sekä turvallisuuteen, luottamukseen ja tasa-arvoisuuteen pyrkimisellä.

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata, mitkä 1) vaikutusmahdollisuudet työntekijöillä on omaan työhönsä kotipalvelussa ja mikä 2) merkitys tiimien ilmapiirillä on työhyvinvointiin. Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata, millaisiksi 3) työntekijät kokevat johtamisen.

Tutkimuksen tavoitteena on antaa tietoa erään Itä-Suomen kaupungin kotipalvelulle työntekijöiden työhyvinvoinnista. Tavoitteena on saada keskustelua työyhteisössä siitä, miten tiimien ilmapiiriä voisi kohentaa ja parantaa toimivuutta. Työn tavoitteena on antaa tietoa myös esimiehelle, miten työntekijät kokevat johtamisen vaikuttavan työhyvinvointiin tällä hetkellä.

Tutkimuskysymykseni olivat seuraavat:

1. Mikä merkitys tiimien ilmapiirillä on työhyvinvointiin?

2. Millaisiksi työntekijät kokevat johtamisen?
3. Mitkä mahdollisuudet työntekijöillä on vaikuttaa ja edistää työhyvinvointiaan?

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

6.1 Tutkimusaineiston keruu

Olin kiinnostunut oman työyhteisön hyvinvointitutkimuksesta ja ehdotin itse tutkimusta oman työyhteisön esimiehelle. Kyselin työyhteisössä hoitajien halukkuutta vastata avoimia kysymyksiä sisältävään lomakkeeseen aiheesta työhyvinvoinnin edistäminen vanhusten kotipalvelussa.

Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen. Tutkimuksessani haluan tuoda esille työntekijöiden kokemuksia ja ajatuksia. Tuomi ym. (2009, 28) toteaa, että laadullista tutkimusta on mielekästä kutsua ymmärtäväksi tutkimukseksi, koska perinteiden erottelu perustuu tietämisen tapaan, ilmiötä voi joko ymmärtää tai selittää. Ymmärtäminen ihmisistä tutkivien tieteiden metodina on eräänlaista eläytymistä tutkimuskohteisiin liittyvään henkiseen ilmapiiriin, ajatuksiin, tunteisiin ja motiiveihin.

Kananen (2008, 24-25) toteaa, että tarkoituksena on ilmiön kuvaaminen antaa uuden tavan ymmärtää ilmiötä, ollaan kiinnostuneita merkityksistä, kuinka ihmiset kokevat ja näkevät reaali maailman. Hirsjärvi ym. (2009, 161) huomauttaa, kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti sekä löytää tai paljastaa tosiasioita. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää vastauksilla muun muassa johtamista, tiimien ilmapiirin merkitystä käytännön työssä ja nimenomaan työntekijöiden kokemana.

Aineisto hankittiin avoimia kysymyksiä sisältävän kyselylomakkeen avulla. Kyselymenetelmä on tehokas, koska se säästää tutkijan aikaa ja saada selville, mitä tutkimukseen osallistujat tuntevat, kokevat tai uskovat. Vehkalahti (2008, 11-12) toteaa, laadullisessa tutkimuksessa on tärkeä tapa kerätä ja tarkastella tietoa muun muassa erilaisista yhteiskunnan ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, mielipiteistä, asenteista ja arvoista. Tämän tyyppiset kiinnostuksen kohteet ovat sekä moniulotteisia että monimuotoisia.

Kyselylomakkeen alkuun sisällytin taustakysymyksiä, kuten ikä, koulutus, ammatti sekä työkokemusta kotipalvelussa. Hirsjärvi ym. (2009, 197) toteaa, että useimpiin kyselylomakkeisiin sisältyy vastaajia itseään koskevia taustakysymyksiä, kuten sukupuoli, ikä, koulutus, ammatti ja perhesuhteet. Tästä selviää, minkä ikäinen oli vastaaja ja miten pitkään vastaaja oli työskennellyt kyseisessä työyhteisössä. Lomakkeessa on avoimia kysymyksiä työhyvinvoinnista, työilmapiiristä, esimiestyö ja johtaminen sekä työn kuormittavuudesta. Hirsjärvi ym. (2009, 201) toteaa, miksi avoimet kysymykset ovat hyvä valinta kyselylomakkeen tehdessä. Avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden sanoa, mitä vastaajalla on mielessään. Ne sallivat vastaajien ilmaista itseään omin sanoin, eikä anneta vastaajalle valmiita vastauksia esimerkiksi niitä ehdottamalla. Lisäksi voidaan osoittaa, mikä on keskeistä tai tärkeää vastaajien ajattelussa ja osoittaa vastaajien tunteiden voimakkuus asiaan liittyen. Nämä asiat otin huomioon kyselylomaketta tehdessäni. Ajattelin, että on tärkeää vastaajien saada kertoa, mikä hänen mielestään kysyttävissä asioissa on merkittävää sekä antaa vastaajien tuoda esille eri näkökulmia.

Hirsjärvi ym. (2009, 204) mukaan lomakkeen esitestaus on välttämätöntä, koska sen avulla voidaan näkökohtia tarkistaa ja kysymysten muotoilua korjata varsinaista tutkimusta varten. Opinnäytetyöni lomake esitettiin maaliskuun alussa kahdella eri henkilöllä. He antoivat palautetta, jonka perusteella avoimia kysymyksiä sisältävää lomaketta muokkasin paremmaksi ja esitestauksella selvitin lomakkeen ymmärrettävyys ja toimivuus sekä antaako se tietoa tutkittavasta asiasta.

Kyselylomakkeen toteuttamisessa käytännössä auttoi se, kun kerroin itse asiasta viikkopalaverissa. Viikkopalaverissa kerroin avoimia kysymyksiä sisältävästä lomakkeesta ja sen täyttämisestä ja palauttamisesta. Lomakkeet jaoin tiimeille. Lomakkeet palautettiin kirjekuoreen suljettuina sovittuun laatikkoon, josta hain lomakkeet vastausajan päätyttyä. Lomakkeen vastausaika oli 1 viikko ja sen toteuttamisajankohta oli 14.3 – 21.3.2010. Tutkimukseen vastasi 22 hoitajaa. Vastaajat olivat ammatiltaan joko kodinhoitajia ja lähihoitajia sekä perushoitajia.

6.2 Tutkimusaineiston analysointi

Kylmä ym. (2007, 112-113) toteaa, että sisällönanalyysimenetelmän tarkoituksena on kuvata analyysin kohteena olevaa tekstiä. Induktiivinen sisällönanalyysi tarkoittaa prosessia, jossa tutkimuksessa aineisto puretaan ensin osiin ja sisällöllisesti samankaltaiset osat yhdistetään. Aineisto tiivistetään kokonaisuudeksi, joka vastaa tutkimuksen tarkoitukseen ja tutkimustehtäviin. Janhosen & Nikkosen (2003, 28-29) kirjassa sisällönanalyysi jaetaan kolmeen vaiheeseen: aineiston pelkistäminen tarkoittaa, että aineistolle esitetään tutkimustehtävän mukaisia kysymyksiä. Aineiston ryhmittelyssä etsitään pelkistettyjen ilmaisujen erilaisuuksia ja yhtäläisyyksiä. Samaa tarkoittavat ilmaisut yhdistetään samaksi luokaksi ja annetaan sille sen sisältöä kuvaava nimi. Aineiston abstrahoinnilla tarkoitetaan samansisältöisten luokkien yhdistelyä ja näin saadaan yläluokkia.

Aloitin vastausten sisällönanalysoinnin, että luin vastauksia moneen eri kertaan uudelleen saadakseni käsityksen siitä, mitkä asiat kertautuvat eniten vastauksissa. Kirjoitin kaikki saman kysymyksen vastaukset peräkkäin paperille, jolloin olisi helppoa nähdä hoitajien mielipiteiden kokonaisuus. Kävin vastauksia monta kertaa läpi, että löysin vastauksista tutkimuskysymyksiin liittyviä asioita. Tämä kuvaa Janhosen & Nikkosen (2003) sisällönanalyysimääritelmässä alkuperäisten ilmausten pelkistämistä. Aineiston pilkkominen pienempiin osiin oli seuraava vaihe, jossa sanat tai ilmaisut jaoin ryhmiin, jotka vastasivat samanlaisia asioita tai tekijöitä. Tätä kutsutaan aineiston ryhmittelyksi. Ryhmien jakamisen jälkeen katsoin, miten paljon oli samankaltaisia vastauksia eniten, jonka jälkeen vastauksista nousivat tärkeimmät tutkimuskysymyksiin liittyvät asiat ja tekijät.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulokset on otettu hoitajien vastauksista kyselylomakkeesta. Olen myös käyttänyt suoria lainauksia hoitajien vastauksista. Suorat lainaukset antavat mielestäni arvokasta tietoa ja elävöittävät tutkimuksen sisältöä.

7.1 Taustatiedot

Kyselylomakkeen alussa kartoitin hoitajien taustatietoja.

Hoitajien ikä jakautui niin, että alle 25-vuotiaita ei ollut ollenkaan, 25 – 40 vuotiaita oli 3, 41 – 55 vuotiaita oli 13 ja yli 55-vuotiaita oli 6. Koulutustausta oli ammatillinen perustutkinto 15 vastaajalla ja opistoasteen tutkinto oli 7 vastaajalla.

Hoitajista 8 oli kodinhoitajan toimi, lähihoitajan toimi oli 13 vastaajalla ja 1 oli perushoitajan toimi.

Työkokemusta kotipalvelun tehtävissä alle viisi vuotta oli 9 hoitajalla, 5 – 15 vuoteen 3 hoitajalla ja yli 15 vuotta 10 hoitajalla.

7.2 Työhyvinvointi

Hoitajista 9 toi esille, että ei koe mitään vaikutusmahdollisuuksia työssään. Hoitajista 7 toi esille, että on hyviä vaikutusmahdollisuuksia työssään.

”Ei kovinkaan paljon ole mahdollista vaikuttaa; uudet asiat määrätään ylemmiltä tahoilta; ei kysytä ”ehdittekö”. Yksittäisen asiakkaan kohdalla pystyy enemmänkin vaikuttamaan tämän hyvinvointiin”.

Kaikki edellä vastanneet 9 hoitajaa toivat esille asioita, missä asioissa ei ole vaikutusmahdollisuuksia. Hoitajat kokevat, että ei ole vaikutusmahdollisuuksia, koska uudet asiat määrätään ja käskyt tulevat ylhäältä päin. Hoitajat toivat esille, että työnsuunnittelussa ja työyhteisössä ei pysty vaikuttamaan ja ehdotuksia ei oteta huomioon. Lisäksi sijaisilla ei ole paljon vaikutusmahdollisuuksia. Edellä vastanneet 7 hoitajaa toi esille, että on hyviä vaikutusmahdollisuuksia. Hoitajat osallistuvat viikkopalaveriin ja ottamalla esille asioita palaverissä. Kehityskeskustelujen kautta, koulutukset sekä hoitajien omasta aktiivisuudesta riippuen on vaikutusmahdollisuuksia työssä.

Hoitajista 10 kokivat työssään tietokoneet ja kirjaamisen tuovan vaatimuksia työhön. Hoitajista 6 vastasi, että vastuu työssä on lisääntynyt.

”Asiakastyön lisäksi annetaan ”ylhäältä päin” koko ajan lisää tehtäviä,

kuten esim. viimeisimmäksi RAI-arvioinnit, HPS:N tekeminen omahoitajan vastuulle. Asiakkaat entistä huonompikuntoisia ja heille muitakin ongelmia (esim. dementia, harhat). Fyysinen ja psyykinen työn kuormittavuus”.

Kaikki edellä vastanneet 10 hoitajaa toi esille, sen millaisia vaatimuksia tietokoneet ja kirjaaminen tuo hoitajan työhön. Hoitajille annetaan yhä enemmän tietokoneella tehtäviä asioita, jotka vievät huomattavasti aikaa asiakastyöstä, kuten esim. RAI-ARVIOINTI, HPS:N tekeminen, jotka ovat omahoitajan vastuulla. Kirjalliset työt ovat lisääntyneet ja hoitajat eivät ole välttämättä saaneet perehdytystä. Edellä vastanneet 6 hoitajaa toi esille asioita työn vaatimuksista. Yksin työskentelyssä vastuu on lisääntynyt ja ratkaisuja joutuu tekemään nopeasti. Hoitajien jaksaminen työssä ja kiire tekee työn vaativaksi.

Hoitajista 9 vastasi, että suhteet työpaikalla ei ole hyvät. Hoitajista 8 toi esille, että suhteet työpaikalla vaihtelevat.

”Yleisesti ottaen juuri KIIRE kiristää välillä henkilökunnan välejä. Pitäisi olla enemmän työntekijöitä”.

Edellä vastanneet 9 hoitajaa toi esille, miksi suhteet työpaikalla eivät ole hyvät. Työpaikalla puhutaan työkavereista selän takana eikä kunnioiteta. Työkavereita ei kuunnella, koska kaikki puhuvat yhteen ääneen. Stressi ja väsymys aiheuttavat erimielisyyttä sekä työkavereiden sättimistä. Tieto ei kulje, tiimityöskentely ei toimi ja avoin keskustelu puuttuu. Hoitajia ei ole riittävästi, jos tulee äkillisiä sairaustapauksia ja sijaisia ei ole saatavana. Hoitajista 8 vastasi, että suhteet työpaikalla vaihtelevat, koska tasapuolisuus puuttuu. Vastaajien mukaan, hoitajien keskuudessa esiintyy työpaikkakiusaamista ”hiljaista ja hienovaraista”. Työyhteisössä on välillä kiire, joka vaikuttaa hoitajien keskinäisiin suhteisiin. Hoitajien koulutustausta ja ikä vaikuttaa vastaajien mukaan suhteisiin työpaikalla. Tiimityöskentely ei toimi ”Yhteen hiileen puhaltaminen” puuttuu.

7.3 Työilmapiiri

Hoitajista suurin osa eli 18 vastasi, että tiimien ilmapiiri ei ole hyvä. Hoitajista 2 vastasi, että tiimien ilmapiiri on hyvä.

”Ilmapiiri ei ole ainakaan kovin hyvä. Toisinaan painostava, ristiriitainen joskus myös kateellinen ja ahdistava. Ilmenee myös tyytymättömyyttä ja työuupumusta”.

Edellä vastanneet 18 hoitajaa toi esille, miksi tiimien ilmapiiri ei ole hyvä. Tiimien välillä yhteistyö ei toimi ja töiden jakaminen usein vaikeaa. Hoitajista vahvat persoonat tuovat omat näkemyksensä ja neuvot vahvasti esille, jossa hiljaisemmat hoitajat jäävät taustalle. Työyhteisössä on ”kuppikuntia”. Tiimien välillä ei ole rehellistä ja avointa keskustelua. Tiimit pienemmät ja selkeämmät rajat tulisi olla. Edellä vastanneet 2 hoitajaa, että tiimien ilmapiiri on hyvä. Uudet työkaverit ovat tuoneet uusia tuulia. Uudet tiimit ovat parantaneet tiimien ilmapiiriä.

Hoitajista 14 toi esille, että yhteistyöstä saa ammatillista tukea työhönsä. Hoitajista 4 vastasi, että ei saa mitään ammatillista tukea työhönsä.

”Koen yhteistyön KSH:n kanssa todella tärkeänä. Eniten koen saaneeni tukea ja palautetta yhteistyöstä KSH:n kanssa”.

Edellä vastanneet 14 hoitajaa toi esille, millä tavalla saa ammatillista tukea työhönsä. Näitä asioita ovat yhteistyö kotisairaanhoidon kanssa sekä saa tukea työkavereilta vaikeissa asiakastilanteissa ja tukea työssä jaksamisessa. Lisäksi asiakkailta ja heidän omaisiltaan saa ammatillista tukea. Hoitajat toivovat työnohjausta työhönsä tulevaisuudessa. Hoitajista 4 vastasivat, että ei saa mitään ammatillista tukea työhönsä. Hoitajat toivat esille, että kaivataan kunnon perehdytystä uusille työntekijöille. Hoitajat kokivat tärkeäksi koulutuksen esim. saattohoitokoulutusta, haavanhoitokoulutusta ja lääkehoitokoulutusta. Esimieheltä kaivataan ammatillista tukea työhön. Joidenkin hoitajien mielestä yhteistyö ei toimi ja asiakkaiden luona käydään peräkkäin.

Hoitajista 9 toi esille, että tiimeissä vallitsevat huonot suhteet työntekijöiden kesken. Hoitajista 8 oli sitä mieltä, että hyvät suhteet tiimeissä vallitsevat työntekijöiden kesken.

”Oma asenne vaikuttaa, toki työnjaossa paljon on helppohakuisuutta, mennään asenteella, että kunhan helpolla pääsen itse, vastuu kaverista unohtuu”.

Edellä vastanneet 9 hoitajaa toi esille, miksi suhteet tiimeissä on huonot. Tiimeissä hoitajien suhteet ovat välillä kireät ja ajoittain esiintyy väsymystä, stressiä ja pinna kiristyy. Osa hoitajista pyrkii määrittelemään, mutta kukaan ei ota viimeistä vastuuta. Työkavereiden selän takana puhumista esiintyy tiimeissä. Työkaverin hoitotyön tekemistä tai tekemättä jättämistä arvostellaan, mutta kasvokkain avoin keskustelu puuttuu. Ja tekemättömät työt asiakkaiden luona ovat puutteellisia. Hoitajat huolehtivat, että työt on tehty huolella, eikä jätetä tekemättä. Esim. roskat viedään, kerätään kuivat pyykit ja huolehditaan kauppaostokset. Yhteistyö työkavereiden kanssa vaihtelee. Hoitajista 8 toi esille, että suhteet tiimeissä hyvät. Näitä asioita ovat muun muassa uudet tiimit toimivat paremmin. Hoitajien kesken puhuminen on lisääntynyt sekä töiden jakaminen onnistuu paremmin toisten hoitajien kanssa.

7.4 Esimiestyö ja johtaminen

Hoitajista 18 toi esille, että ei saa mitään tukea esimieheltä. Hoitajista 4 saa tukea esimieheltä.

”Kuuleminen työasioista (kiire pois) ja toivomuksista esim. työvuoroista ja lomista voisi enemmän keskustella”.

Edellä vastanneet 18 hoitajaa toi esille asioita, miksi eivät saa mitään tukea esimieheltä. Esimiehen tulisi kysellä enemmän hoitajien mielipiteitä ja kuunnella heitä. Hoitajien mielestä on liikaa vaatimuksia. Esimiehen tulisi kysellä enemmän hoitajien jaksamista työssä. Esimiehellä ja hoitajilla on liian vähän keskustelua työasioista kahden kesken. Esimieheltä tuen saanti on vähäistä. Hoitajien täytyy yksin ratkaista asioita. Hoitajista 4 toi esille, että saavat tukea esimieheltä. Näitä asioita on muun muassa, on

helppo mennä puhumaan asioista esimiehelle ja saa neuvoja käytännön asioissa ja asiakas tapauksissa.

Hoitajista 12 toi esille, että millaista tai mitä palautetta odottavat esimieheltä. Esimieheltä odotetaan positiivista että negatiivista palautetta, mutta myös palautetta millainen on työntekijänä. Hoitajat odottavat asioiden esille tuomista rakentavasti, mutta myös negatiivisissa asioissa. Hoitajat odottavat myös KIITOSTA työstään, koska hoitajat joutuvat joustamaan niin paljon asioissa. Hoitajat toivat esille myös rakentavaa keskustelua asioista ja rohkaista heitä työssään esim. käytännön asioissa. Esimieheltä odotetaan, että huomioi hoitajien jaksamisen työssä ja myös tuen saamisen.

”Esimies tukee työntekijöitä silloin, kun kaikkien kokema vaikea asiakas, eikä työntekijöiden tarvitse itse yrittää vuosikausia selvitä tilanteessa joka on kaikille raskasta”.

7.5 Työn kuormittavuus

Hoitajista 9 toi esille, että jatkuva kiire, henkinen ja fyysinen jaksaminen ja pitkät työputket vie voimia työssä. Asiakastyöhön ei ole tarpeeksi aikaa. Työyhteisössä on kireä tunnelma ja stressaava työilmapiiri. Hoitajista 8 toi esille, että tietokoneella tehtävät työt ja tehtävät sekä uudet asiat tietokoneella vievät voimia työssä. Tietokoneita ei ole tarpeeksi ja ahtaat työtilat, jotka vievät voimia työssä. Myös työkavereiden yhteistyökyvyttömyys ja jatkuva töiden jakaminen, koska sairauspoissaolot ovat lisääntyneet.

”Jatkuva kiire, levottomuus työpaikalla, tunne ettet hallitse asioita ja että olet ”taas” unohtanut jotain vaikket olisikaan”.

Hoitajista 13 toi esille, että työkaverit ja asiakkaat ja heidän omaiset, joista saavat voimaa jaksakseen. Hoitajista 8 mainitsi, että ystävät ja harrastukset.

”Asiakkailta ja omaisilta tuleva positiivinen palaute ja kiitos. Tyytyväinen asiakas, onnistunut päivän töissä piristämään häntä tai luomaan onnistumisen mahdollisuuden. Perhe asiat kunnossa, vapaa-aika, harrastukset ja ystävät”.

Hoitajat jaksavat paremmin työssään, kun saavat palautetta työstään mm. työskentelystä, kyvyistä ja taidoista. Tärkeää on myös hoitajien omat henkilökohtaiset tekijät, kuten perhe, ystävät, harrastukset ja muu yksityiselämä.

8 POHDINTA

8.1 Tutkimustulosten tarkastelu

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää työhyvinvoinnin edistämistä vanhusten kotipalvelussa hoitajien arvioimana. Tällä hetkellä on menossa useita sosiaali- ja terveystieteellisiä ohjelmia, joiden tavoitteena on lisätä työn vetovoimaisuutta, työhyvinvointia ja työssä jaksamista. Aihe on tärkeä, koska tutkimusta työhyvinvoinnin edistämisestä vanhusten kotipalvelussa on tehty vähän. Tutkimustuloksia tarkastelen tutkimusongelmien mukaan ja niitä vertaan aikaisempien tutkimusten tuloksiin.

8.1.1 Työhyvinvointi

Tässä opinnäytetyössä kyselyyn vastanneet hoitajat kokivat työssään, ettei heillä ole mitään vaikutusmahdollisuuksia, koska uudet asiat määrätään ja käskyt tulevat ylhäältä päin. Sijaisilla ei ole paljon vaikutusmahdollisuuksia. Lisäksi hoitajat kokevat, että työnsuunnittelussa ja työyhteisössä ei pysty vaikuttamaan sekä työntekijöiden ehdotuksia ei oteta huomioon. Haapakorpi ym. (2008) toteaa tutkimuksessaan, että työhön oli vaikeaa vaikuttaa organisaatiotason kysymyksissä, mutta oman tiimin alueella pystyi tuomaan mielipiteitään ja muokkaamaan työn tekemisen tapoja.

Hoitajien työhön toivat tietokone ja kirjaaminen eniten vaatimuksia ja yksin työskentelyssä vastuu on kova ja ratkaisuja joutuu tekemään nopeasti ja lisäksi myös kiire. Tämä tulos on yhdenmukainen Haapakorpi ym. (2008) tutkimuksen kanssa, syinä olivat mobiililaitteiden toimivuuden ongelmat ja uusien hankkeiden tuomat paineet välillisen työajan käyttöön kuten uuden hoitoisuusmittarin, RAI:N käyttöön otto. Asiakkaan luona tehtävän työn osuutta vähensi kiire. Kotihoidossa jouduttiin poissaolojen vuoksi asiakaskäyntejä järjestelemään ja töitä tiivistämään ja vähemmän akuutteja töitä siirtämään seuraaville päiville. Pirskanen (2003) tutkimuksen mukaan tyytymättömyyttä aiheutti siis ajan riittämättömyys ja työtehtävien runsaus. Tavoitteiden asettamisella yhdessä hoitotyön johtajan kanssa oli tilastollisesti erittäin merkitsevä yhteys

kotihoidon hoitajien tyytyväisyyden organisaation toimintapolitiikkaan, työn itsenäisyyteen, ammatin arvostukseen, vuorovaikutukseen ja työn vaatimukseen. Innostavien ja tarkoituksenmukaisten tavoitteiden asettamisella ja tavoitteiden saavuttamisen seuraamisella oli vaikutusta hoitajan mahdollisuuteen itsenäiseen päätöksentekoon. Innostavien ja tarkoituksenmukaisten tavoitteiden asettamisella oli vaikutusta lisäksi hoitajan mahdollisuuteen vaikuttaa työyksikön toimintaperiaatteisiin ja – malleihin. Kun tavoitteet työlle on yhdessä hoitotyön johtajan kanssa sovittu, voi hoitaja työskennellä mahdollisimman itsenäisesti näiden tavoitteiden puitteissa.

8.1.2 Työilmapiiri

Tässä tutkimuksessa kysyttiin tiimien ilmapiiristä ja hoitajat toivat esille, että se ei ole hyvä. Tiimien välillä yhteistyö ei toimi ja töiden jakaminen usein vaikeaa. Vahvat persoonat tuovat omat näkemykset ja neuvot vahvasti esille ja hiljaisemmat jäävät taustalle. Tiimien välillä ei rehellistä ja avointa keskustelua ja lisäksi pientä kuppikuntaakin. Haapakorpi ym. (2008) tutkimuksessa oli tutkittu samaa asiaa ja tutkimuksessa tiimien ilmapiiri vaihteli. Tiimeissä välejä kiristi tiimin jäsenten puuttuvat luvat sairaanhoidollisiin toimenpiteisiin; vastuuta kantavat tiimin jäsenet ärtyivät kasaantuvista töistä. Myös runsaat poissaolot tiimeissä saattoivat heikentää ilmapiiriä. Yhteisöllisten tiimien ilmapiiri vaikuttivat jopa sen jäsenten henkilökohtaiset tilanteet. Työntekijöiden välisiä suhteita ja stressiä helpotti keskinäinen luottamus.

Hoitajat toivat esille tutkimuksessa, että tiimeissä vallitsevat huonot suhteet työntekijöiden kesken. Suhteet tiimeissä ovat välillä kireät ja esiintyy välillä väsymystä, stressiä ja pinna kiristyy. Työkaverin tekemisiä tai tekemättä jättämisiä arvostellaan, mutta kasvokkain avoin keskustelu puuttuu. Asiakkaiden luona on tekemättömiä töitä. Yhteistyö työkavereiden kanssa vaihtelee. Haapakorpi ym. (2008) tutkimus antoi myönteisen kuvan tiimien sisäisistä suhteista, sillä vastaajat arvioivat sekä työntekijöiden väliset että työntekijöiden ja heidän esimiestensä väliset suhteet hyviksi. Kotihoidon ammattilaisten mukaan tuen saaminen työtovereilta ja saman ammattiryhmän jäseniltä oli varsin yleistä. Vaikeita tehtäviä tai asiakkaita tasattiin tiimityössä. Jos asiakas oli aggressiivinen tai erityisen vaativa, hoitovastuuta jaettiin tai asiakaskäynnit tehtiin kaksin.

8.1.3 Esimiestyö ja johtaminen

Tutkimuksessa hoitajat toivat esille, että eivät saa mitään tukea esimieheltä. Hoitajat kokivat, että on liikaa vaatimuksia ja esimiehen tulisi kysellä enemmän hoitajien mielipiteitä ja kuunnella työntekijöitä. Esimiehen tulisi kysellä myös hoitajien jaksamisesta työssä ja vähäinen tuen saanti. Hoitajat toivovat enemmän keskustelua työasioista esimiehen kanssa. Haapakorpi ym. (2008) tutkimuksessa työntekijät olivat pääosin tyytyväisiä lähimmiltään työtovereiltaan saamaansa tukeen ja yleensä riittävänä myös omalta esimieheltään saamaansa tukeen. Esimiehellä on aikaa alaisilleen ja he ovat helposti tavoitettavissa tai että esimiehillä ja heidän alaisillaan on yhteinen ymmärrys asiakkaiden olosuhteista ja tarpeista. Yhdistämiskokeilun myötä panostettu suunnitelmallisesti toimivan johtamisjärjestelmän luomiseen. Pirskanen (2003) tutkimuksessa tuen ja kannustuksen saaminen toteutui. Hoitajat olivat hyvin tyytyväisiä hoitotyön johtajan tyyliin kannustaa hoitajia keskinäiseen yhteistyöhön ja itsensä kehittämiseen ammatillisesti. Tiedon antamisella hoitajille hoitotyön johtaja voi tukea hoitajien oimien mielipiteiden esilletuomista esimerkiksi kun suunnitellaan hoitotyön toimintaperiaatteita ja – malleja.

Kyselyyn vastanneet hoitajat odottivat esimieheltään positiivista että negatiivista palautetta työstä. Esimieheltä odotetaan rakentavaa keskustelua asioista ja lisäksi kannustamista, tukea ja ohjausta. Esimiehen tulisi rohkaista työntekijöitä ja negatiivisten asioiden esille tuomista rakentavasti. Lisäksi esimiehen tulisi puuttua työpaikan huonoon ilmapiiriin. Pirskanen (2003) tutkimuksessa on todettu, että tuen ja kannustuksen saamisella hoitotyön johtajalta oli tilastollisesti merkitsevin yhteys kotihoidon hoitajien tyytyväisyyteen organisaation toimintapolitiikasta. Tukea antava ilmapiiri kehittää ja lisää hoitajan itsetuntoa ja lisää näin myös hoitajan tyytyväisyyttä työhönsä. Rakentavan palautteen saamisella työskentelystä oli erittäin merkitsevä yhteys siihen, että hoitotyön johtaja neuvotteli henkilökunnan kanssa päivittäisistä ongelmista. Hoitajien voimavarojen vahvistumisen ja heidän työtyytyväisyytensä kannalta oli tärkeää, että hoitotyön johtaja antaisi rakentavaa palautetta hoitajille säännöllisesti. Hoitajan saadessa palautetta siitä, vastaako hänen taitonsa ja kykynsä työtehtäviä, lisää oletettavasti hoitajan tunnetta työnhallinnastaan ja näin voi vaikuttaa hänen vuorovaikutukseensa työssä. Palautteen saaminen hoitotyön johtajalta oli myös yhteydessä kotihoidon hoitajien tyytyväisyyteen työn vaatimuksista ja ammatin arvostuksesta. Hoitotyön johtajan pyrkimyksellä luoda luottamuksellinen ilmapiiri ja kannustaa hoitajia ottamaan

vastuuta työstään ja päätöksistään oli myös erittäin merkitsevä yhteys hoitajan mahdollisuuteen itsenäiseen päätöksentekoon.

8.1.4 Työn kuormittavuus

Tutkimus tulosten mukaan hoitajilta vie voimia, jatkuva kiire, tietokoneella tehtävät rästityöt sekä tehtävät sekä uudet asiat tietokoneella ja lisäksi myös henkinen ja fyysinen jaksaminen ja pitkät työputket. Tämä tulos on yhdenmukainen Haapakorpi ym. (2008) tutkimuksen kanssa siitä, että tietokoneita ei ole tarpeeksi ja ahtaat tilat. Tietokoneita on kotihoidossa rajallinen määrä ja ne sijaitsivat pienissä tiimihuoneissa, jotka olivat levottomia ja liikaa hälinää. Tietokoneiden osalta ongelmana ei ollut pelkästään koneiden vähäisyys vaan myös se, että niitä käytetään tai tarvittiin vain tiettyyn aikaan päivästä. Sitä on pyritty ratkaisemaan mobiililaitteiden avulla. Mobiili palveli hyvin työvälineenä. Työntekijät raportoivat, että mahdollisuus välittömään kirjaamiseen vähensi siihen liittyvää työtä, kun siihen ei liittynyt tietojen muistamista heikentävää ajallista viivettä.

Henkisen ja fyysisen kuormittavuuden tulos on yhdenmukainen Haapakorpi ym. (2008) tutkimuksen kanssa, että näitä olivat yleisimmin kireä työtahti varsinkin iltaisin ja viikonloppuisin ja yksin tekemiseen liittyvä vastuu. Henkisesti kuormittavia olivat myös tilanteet, joissa asiakas ei ollut tyytyväinen niihin palveluihin, joita hänelle oli myönnetty. Tällaisia tilanteita oli esiintynyt varsinkin silloin, kun asiakkaan palveluja oli karsittu. Myös asiakkaiden omaisten kanssa syntyvät ristiriidat kuormittavat henkisesti työntekijöitä.

8.2 Luotettavuus

Tieteellisen tutkimuksen pyrkimyksenä on tuottaa mahdollisimman luotettavaa tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida seuraavilla kriteereillä; uskottavuus, vahvistettavuus, refleksiivisyys ja siirrettävyys. Uskottavuus tarkoittaa tutkimuksen ja sen tulosten uskottavuutta sekä sen osoittamista tutkimuksessa. Tutkimuksen uskottavuutta voidaan vahvistaa keskustelemalla tutkimukseen osallistuvien kanssa tutkimuksen tuloksista eri vaiheissa. Tutkimuksen uskottavuutta vahvistaa myös se, että tutkimuksen tekijä on riittävän pitkän ajan tekemisissä tutkittavan ilmiön kanssa. (Kylmä ym. 2007, 127-128.)

Mielestäni tutkimukseni on uskottava. Itse työskentelen hoitoalalla ja näen kyselylomakkeeseen liittyvän ilmiön käytännön konkreettisemmin. Tiedän siis, mistä hoitajat/työntekijät puhuvat kertoessaan käytännön kokemuksia liittyen työhyvinvointiin ja myös työhyvinvoinnin edistämiseen. Tulen esittelemään tutkimukseen osallistuvien kanssa ja keskustelemaan tutkimuksen tuloksista.

Aineiston avulla kuvata, miten tutkimuksen tekijä on päättynyt tuloksiinsa ja johtopäätöksiinsä. (Kylmä ym. 2007, 129.) Tutkimuksen vahvistettavuutta toin esille esimerkiksi tutkimuksen tuloksien kertomisosuudessa, jossa käytän myös suoria aineistolainauksia. Näistä lainauksista tulee esille, kuinka olen tullut niihin tuloksiin, joita minulla tässä tutkimuksessa on.

Refleksiivisyys tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tekijän on oltava tietoinen omista lähtökohdistaan tutkimuksen tekijänä. Tutkimuksen tekijän on arvioitava, kuinka hän vaikuttaa aineistoonsa ja tutkimusprosessiinsa sekä kuvattavat lähtökohdat tutkimusraportissa. (Kylmä ym. 2007, 129.) Itse työskentelen kyseisessä työpaikassa, jonne tutkimuksen tein. Tällöin vastaaja voi pelätä vastatessaan kyselylomakkeeseen, että hän olisi esimerkiksi kirjoitustyyliltään tunnistettavissa vastaajana. Toisaalta tutkimus voi olla myös hyvä asia, koska vastaajat voivat luottaa vastauksensa enemmän sellaiselle opinnäytetyön tekijälle, jonka tuntevat entuudestaan.

Siirrettävyys tarkoittaa tutkimuksen tulosten siirrettävyyttä muihin vastaaviin tilanteisiin. Tutkimuksen tekijän on annettava esimerkiksi riittävästi kuvailevaa tietoa tutkimuksen osallistujista ja ympäristöstä, jotta lukija voi arvioida tulosten siirrettävyyttä (Kylmä ym. 2007, 129.) Olen kirjoittanut opinnäytetyöhön oman osuuden tutkimuksen toteutuksesta ja lomakkeessa alussa olevia taustatietoja, kysymyksiä käytän vain kohdejoukon kuvailuun.

8.3 Eettisyys

Tutkimuksentekoon liittyy monia eettisiä kysymyksiä jotka tutkijan on otettava huomioon. Lähtökohtana tutkimuksessa tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen. Ihmisten itsemääräämisoikeutta pyritään kunnioittamaan antamalla ihmisille mahdollisuus päättää, haluavatko he osallistua tutkimukseen. On myös selvitettävä, miten henkilöiden

suostumus hankitaan, millaista tietoa heille annetaan ja millaisia riskejä heidän osallistumiseensa. (Hirsjärvi ym. 2009, 23, 25.)

Eettisten kysymysten eteen tutkija joutuu koko tutkimusprosessin ajan sen eri vaiheissa muun muassa tutkimusaiheen valintaan tutkimusmenetelmien valintaan ja tutkimuksen tavoitteet eli mitä tavoitellaan. Tutkimusaiheen valinnassa pitäisi kiinnittää huomiota tulosten hyödynnettävyyteen niin, että niillä olisi merkitystä yhteiskunnan hyvinvointiin ja kehittymisen kannalta. (Kananen 2008, 133.)

Tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden kohtelu on selvitystä vaativa tehtävä. Kun tutkimus kohdistuu ihmisiin, on erityisesti selvitettävä, miten henkilöiden suostumus hankitaan, millaista tietoa heille annetaan ja millaisia riskejä heidän osallistumiseensa sisältyy. (Hirsjärvi ym. 2004, 26.) Hoitajien suostumuksen kyselyn vastaamiseen sekä kyselystäni ja sen toteuttamisesta keskusteltiin viikkopalaverissa. Hoitajat suostuivat vastaamaan kyselyyn ja näin ollen lähdin etenemään työssäni. Lisäksi kerroin, että vastaukset tulen käsittelemään luottamuksellisesti ja anonyymisyyttä (nimettömyyttä). Tutkimuksen tekijältä vaaditaan erityistä tarkkuutta ja hienotunteisuutta tutkimisen yhteydessä. Tutkimuseettinen peruslähtökohta on se, että jokaiselle tutkimuksen toimijalle turvataan nimettömyys. (Kylmä ym. 2007, 152.)

Anonyymisyys tarkoittaa sitä, että ulkopuolinen ei pysty tunnistamaan tutkittavaa henkilöä tutkimustuloksista. Tutkimusmenetelmät riippuvat tutkimusongelmasta. Tarkoitus on saada tutkimuksesta tarpeellinen tieto irti. Tutkimuksessa pyritään aina toтуteen, vaikkakin tutkimustulokset eivät aina tyydytä tekijää ja toimeksiantajaa. Tutkimustuloksia ei vääristellä. (Kananen 2008, 134.) Hirsjärvi ym. (2004, 27) toteaa, että anonyymisyys on eettisyyden kannalta kvalitatiivisessa kuten muissakin tutkimuksissa tärkeää ja se on otettava huomioon kaikessa ihmisiin kohdistuvissa tutkimustyössä.

Työssäni anonyymisyys on säilynyt koko ajan. Sen säilyminen tuloksista päätellen vastaajat ovat rohkeasti ja avoimesti kirjoittaneet vastaukset. Kyselyyn hoitajat vastasivat nimettöminä. Ja omassa kyselyssäni valitsin kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän, jotta vastaajien ajatukset kyselyn kautta tulisivat tietoon mahdollisimman selkeästi. Vastaaja pystyi tuomaan esille omat ajatukset tehdyillä avoimilla kysymyksillä. Vas-

tauksia en muuttanut millään tavalla omassa opinnäytetyössäni, vaan toin esille hoitajien mielipiteet niin kuin he olivat ne kirjoittaneet.

8.4 Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet

Hoitajat eivät olleet tyytyväisiä vaikutusmahdollisuuteen työssään. Tulevaisuudessa työntekijät pystyvät vaikuttamaan työhönsä ja pystyisivät tuomaan mielipiteitään ja muokkaamaan työn tekemisen tapoja. Työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa työyhteisössä omaan ja tiimin työhön ja lisäksi kehittämiskeskustelujen kautta edistää työhyvinvointia.

Tutkimuksen tulosten perusteella tulisi kiinnittää huomiota työyksikön tiimien ilmapiirin kehittämiseen, jotta hoitajat jaksaisivat tehdä työnsä mahdollisimman työkykyisinä ja tyytyväisinä. Tiimityön toimivuus ja ilmapiiri ovat tiimityömallissa työhyvinvoinnin kannalta erityisen tärkeitä. Tiimien välillä yhteistyö tulisi saada toimimaan ja jakaa työt tasapuolisesti. Tiimeissä tulisi luoda avoin ilmapiiri ja positiivinen, jossa jokainen työntekijä saa ilmaista mielipiteensä tiimissä.

Tämän tutkimuksen tulosten perusteella tiimeissä vallitsevat huonot suhteet hoitajien kesken. Tiimityössä on tärkeää hoitajien avoimuus, kuuntelemisen taitoa, omien ajatusten käyttö, vahva me muodossa ajattelua. Tiimeissä tulisi ottaa yhteisvastuu asiakkaista ja töistä edellyttää tukevaa ja yhteisöllistä työotetta.

Hoitajat eivät olleet tyytyväisiä tuen saantiin esimieheltä. Esimiehen tulisi kannustaa hoitajia keskinäiseen yhteistyöhön ja kannustaa hoitajia kehittämään itseään ammatillisesti. Hoitajien tulisi saada henkistä tukea. Esimiehellä tulisi olla aikaa keskustella hoitajien kanssa kahden kesken ja kysellä hoitajien jaksamisesta työssä.

Hoitajat olivat tyytymättömiä, koska omasta mielestään saavat riittämättömästi palautetta esimieheltä. Tässä asiassa on tutkimuksen mukaan tulevaisuudessa kehittämistä. Esimiehen tulisi kiinnittää huomiota siihen, mistä asioista ja miten hän antaa palautetta hoitajille. Tämän tutkimuksen mukaan esimiehen tulisi antaa positiivista että negatiivista palautetta sekä palautetta siitä millainen on työntekijänä sekä myös rakentavan palautteen antaminen myönteisessä mielessä olisi tärkeää. Palautetta tulisi antaa sään-

nöllisesti, joten esimiehen tulisi vaikuttaa siihen, että yhteisiä kokoontumisia hoitajien kanssa järjestettäisiin säännöllisesti.

Tutkimustuloksista nousi esille työilmapiiri sekä esimiestyö ja johtaminen. Lisätietoa tarvitaan siitä, miten kotihoidossa työilmapiiriä tulisi kehittää. Tutkimustietoa tarvitaan lisäksi millaiseksi kotihoidossa esimies arvioi oman johtamistyylinsä ja – taitonsa ja mitä asioita he pitävät tärkeimpänä johtamisessa

LÄHTEET

Forss, Simo. 2004. Kansalliset kehitysohjelmat, työhyvinvointia ja ikääntyvien työssä pysyminen. Helsinki: Eläketurvakeskuksen monisteita 52.

Haapakorpi, Arja, Haapola, Ilkka. 2008. Työn organisointi ja työhyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Edita Publishing Oy.

Heikkilä, Jorma, Heikkilä, Kristiina. 2005. Voimaantuminen työyhteisön haasteena. Turku: WSOY.

Heikkilä, Kristiina. 2002. Tiimi – avain uuden luomiseen. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko, Sajavaara, Paula. 2004. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Hirjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko, Sajavaara, Paula. 2009. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Hyppänen, Riitta. 2007. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hägg, Tiina, Rautio, Merja, Suikki, Päivi, Vuori, Anne & Ivanoff - Lahtela, Päivi. 2007. Hoitotyö kotona. Porvoo: WSOY.

Ikonen, Eija- Riitta, Julkunen, Seija. 2007. Kehittyvä kotihoito. Helsinki.

Janhonen, Sirpa, Nikkonen, Merja. 2003. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Juva: WSOY.

Juuti, Pauli. 1988. Työilmapiiri ja työolot. Kokemäki: JTO tutkimuksia sarja 2.

Juuti, Pauli. 1989. Organisaatiokäyttäytyminen. Keuruu: Otavan painolaitokset.

Juuti, Pauli. 1991. Työ ja elämän laatu. Kokemäki: JTO tutkimuksia sarja 5.

Juuti, Pauli, Vuorela, Antti. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Kananen, Jorma. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä.

Kinnunen, Ulla, Feldt, Taru, Mauno, Saija. 2005. Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Koskinen, Simo, Aalto, Leena, Hakonen, Sinikka, Päivärinta, Eeva. 1998. Vanhustyö. Jyväskylä: Vanhustyön keskusliitto. Gummerus kirjapaino Oy.

Kylmä, Jari, Juvakka, Taru. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
 Kärkkäinen, Marja. 2005. Yhteisöllinen johtaminen. Esimiehen työvälineenä. Helsinki: Edita Primo Oy.

Larmi, Aini, Tokola, Eeva, Välkkiö, Heleena. 2005. Kotihoidon työkäytäntöjä. Vammala: Vammalan kirjapaino.

Lehtovuori, Seppo, Telaranta, Seija. 2001. Avautuvat ovet – avaimia työyksikön ja henkilöstön johtamiseen. Tampere.

www.liisasalmenpera.com/tyohyvinvointi.html. Luettu 7.4.2010.

Manka, Marja-Liisa. 2007. Työrauhan julistus. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Miettinen, Seija, Kuokkanen, Liisa, Miettinen, Marja, Nousiainen, Inkeri. 2000. Itsensä johtaminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: Bookwell Oy.

Mäkinen, Erkki, Niinistö, Leena, Salminen, Pirjo, Karjalainen, Pirkko. 1997. Kotihoito. 2 painos. Helsinki: Sairaanhoidajien koulutussäätiö.

Nakari, Maija-Liisa. 2003. Työilmapiiri, työntekijöiden hyvinvointi ja muutoksen mahdollisuus. Jyväskylä.

Noppari, Eija, Koistinen, Paula. 2005. Laatu vanhustyöhön. Tampere: Tammer-paino Oy.

Nummelin, Tarja. 2008. Stressi haastaa työkyvyn. Juva: Bookwell Oy.

Otala, LeenaMaija. 2003. Hyvinvointia työpaikalle – tulosten toimintaan. Juva: WSOY.

Otala, LeenaMaija, Ahonen, Guy. 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. Porvoo: WSOY.

Piili, Marjut. 2006. Esimiestyön avaimet. Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Pirkanen, Satu. 2003. Hoitohenkilöstön työtyytyväisyys ja hoitotyön johtajan voimavaroja vahvistava johtamistyyli. Kuopio: Kuopion yliopisto. Hoitotieteen laitos.

Pohjola, Leena, Aejmelaesus, Riitta, Kan, Suvi, Katajisto, Kaija-Riitta. 2007. Erikoistunut vanhustyöhön. Osaamista hyvään arkeen. Helsinki: WSOY.

Rauramo, Päivi. 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita Prima Oy.

Spiik, Karl-Magnus. 2001. Tiimityöstä voimaa. Juva: Bookwell Oy.

Takanen, Terhi. 2005. Voimaantuva työyhteisö – miten luomme tulevaisuutta? Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Tuomi, Jouni, Sarajärvi, Anneli. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi.

<http://www.ttl.fi/internet/Suomi/aihesivut/Työilmapiiri>. Työterveyslaitos.2009. Luettu 26.5.2009

<http://www.valtionkonttori.fi> /Public/default.aspx.nodeid=16602 Työturvallisuuskeskus TTK, kuntaryhmä.2008. Turvallisesti hoiva- ja hoitotyössä. Luettu 22.11.2008.

Vehkalahti, Kimmo. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Vammala: Kirjapaino Oy.

Vesterinen, Pirkko, Arikoski, Juha, Innanen, Pekka, Juuti, Pauli, Karppanen, Kimmo, Kinnunen, Tommi, Luoma, Jenni, Nivala, Veijo, Räsänen, Mikko, Saarikoski, Ville, Salojärvi, Sari,, Vauhkonen, Päivi, Wink, Heini. 2006. Työhyvinvointi ja esimiestyö. Juva: WSOY.

<http://fi.wikipedia.org/wiki/voimaantuminen>. Luettu 7.4.2010.

MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

SAATE

Sosiaali- ja terveysalan koulutusyksikkö

Raviradantie 16

50101 MIKKELI

18.3.2010

Puh. (015) 355 6692

KYSELY TYÖHYVINVOINNIN EDISTÄMINEN VANHUSTEN KOTIPALVELUSSA

Olen sosionomiopiskelija. Opiskelen Mikkelin ammattikorkeakoulussa, sosiaali- ja terveysalan yksikössä, tutkintoa täydentävä koulutus. Teen opinnäytetyötä liittyen opiskeluun työhyvinvoinnin edistäminen vanhusten kotipalvelussa erään Itä-Suomen kaupungin kotipalvelutyöntekijöiden näkökulmasta.

Olen laatinut kyselylomakkeen, jonka tarkoituksena on tuottaa tietoa ja selvittää työhyvinvointia työntekijöiden kokemana ja lisäksi mitkä asiat työntekijät näkevät tärkeimpinä työhyvinvoinnin edistämisen kannalta. Lomakkeissa on tarkemmat ohjeet täyttämiseksi.

Kyselyyn vastaamalla Teillä on mahdollisuus ilmaista mielipiteitä ja ajatuksia työhyvinvoinnin edistämiseen liittyen. Toivon, että kyselystäni on tulevaisuudessa konkreettista hyötyä.

Kyselylomakkeet voitte palauttaa 21.3.2010 mennessä. Kaikki tiedot tulen käsittelemään nimettöminä ja luottamuksellisesti niin, ettei kenkään vastaajan henkilöllisyys paljastu.

Kyselylomakkeen alussa olevia taustatietokysymyksiä käytän vain kohdejoukon kuvailuun, en siis käytä näitä tietoja tutkimuksen tulosten

LIITE 1.

Yksisivuinen liite

tulkinnassa. Kyselylomakkeet ovat vain minun käytössä ja käytän niitä vain tätä opinnäytetyötä varten.

Ystävällisin terveisin

Marja-Liisa Laurinmaa

Työhyvinvoinnin edistäminen vanhusten kotipalvelussa

Tule kehittämään työyhteisömme työhyvinvointia!

Ympyröi vaihtoehtokysymyksistä kohta, joka kuvaa tilannettasi parhaiten. Avoimissa kysymyksissä vastaustilan loppuessa voit jatkaa paperin kääntöpuolelle.

TAUSTATIEDOT

- Ikä
1. Alle 25v.
 2. 25 – 40v.
 3. 41 – 55v.
 4. Yli 55v.

- Koulutus
1. Ammatillinen perustutkinto (koulutasoinen)
 2. Opistoasteen tutkinto
 3. Ammattikorkeakoulututkinto
 4. Muu, mikä? _____

Virkanimikkeesi tai toimesi

1. Kodinhoitaja
2. Kotiavustaja
3. Lähihoitaja
4. Muu, mikä? _____

Kuinka pitkä työkokemus sinulla on kotipalvelun tehtävistä?

1. Alle 5v.
2. 5 – 15v.
3. Yli 15v.

TYÖHYVINVOINTI

Millaisia vaikutusmahdollisuuksia koet työssäsi olevan?

Millaisia työn vaatimuksia koet työssäsi olevan?

Millaiset suhteet työpaikallanne vallitsevat?

TYÖILMAPIIRI

Minkälainen on tiimien ilmapiiri?

Millaista ammatillista tukea saat työssäsi?

Millaiset suhteet tiimissä vallitsevat työntekijöiden kesken?

ESIMIESTYÖ JA JOHTAMINEN

Mitä/millaista tukea saat esimieheltä?

Mitä/millaista palautetta odotat esimieheltä?

TYÖN KUORMITTAVUUS

Mitkä asiat vievät voimia työssäsi?

Mistä asioista saat voimaa jaksaksesi?

KIITOS VASTAUKSISTASI!